Ombudsman

ANNUAL REPORT

2006/2007

Child & Youth
Advocate
Défenseur
des enfants et de la jeunesse

2006/2007 Annual Report

Published by:
Office of the Ombudsman and
Child & Youth Advocate
Province of New Brunswick
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

March 2008

ISBN 978-1-55471-152-9

ISSN 0845-5554

Printed in New Brunswick

March 3, 2008

Ms. Loredana Catalli Sonier
Clerk
Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, N.B.

Madam:

Pursuant to Subsection 25(1) of the ***Ombudsman Act***, Subsection 25(1) of the ***Child and Youth Advocate Act*** and Section 36 of the ***Civil Service Act***, I have the honour to present the Fortieth Annual Report of the Ombudsman for the period of April 1, 2006 to March 31, 2007.

Respectfully submitted,

Bernard Richard

Ombudsman

TO REACH YOUR OMBUDSMAN AND CHILD & YOUTH ADVOCATE

Write : **Office of the Ombudsman and Child & Youth Advocate**
P.O. Box 6000
548 York Street
Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Telephone: **(506) 453-2789**
1 (888) 465-1100 (Toll free)

Fax: **(506) 453-5599**

E-mail: **nbombud@gnb.ca**

In Person: **For appointment**
Telephone (506) 453-2789
(Toll free) 1 (888) 465-1100

Website: **www.gnb.ca Keyword: Ombudsman**

Mission Statement

Under the ***Ombudsman Act***, the Office of the Ombudsman strives to ensure that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.

Mission Statement

Under the mandate of the ***Child and Youth Advocate Act***, the Office of the Child and Youth Advocate promotes the rights and interests of children and youth, strives to ensure that those rights and interests are protected and that their views are heard and considered in appropriate forums where those views might not otherwise be advanced.

Contents

	Page
Mission Statement	3
From the Ombudsman	5
Case Summaries	7
Statutory Responsibilities	12
Goals	13
Handling Complaints-Flow Charts	15
The Ombudsman	16
The Child and Youth Advocate	17
Performance Indicators	19
Financial Information	20
Office of the Ombudsman - Employees	21
Ombudsman Act	22
Correctional Institutions	26
Right to Information Act	28
Civil Service Act	33
Protection of Personal Information Act	37
Child & Youth Advocate Act	41
Summary of 2006/2007 Statistics	46
Statistical Table – Number and Outcome of Complaints	49
Types of Complaints by Department	50
Charts	63

FROM THE OMBUDSMAN

This Annual Report covers the fiscal year 2006/2007. The most significant event for our office during this period was the addition of the Child and Youth Advocate mandate to those of Ombudsman, Right to Information and Privacy Commissioner and our responsibilities under the Civil Service Act and the Archives Act. The announcement was made on October 26, 2006 and by the end of the fiscal year, it became evident that the task would be a daunting one.

The individual complaints referred to us involving children and youths have been amongst the most difficult we have had to deal with. They are often fueled by raw emotion and never easily resolved. Some of our systemic investigations took up a large part of the year and, in fact, were not close to completion on March 31, 2007, most notably our examination of child protection services and our review of mental health services available to youth with highly complex needs. Both reports will be published in 2007/2008.

Underlining the broad scope of our various mandates was our look into the issue of the City of Fredericton non-resident user fees. For the most part, the matter was resolved between the municipality and its surrounding communities and it is our hope that our report can serve as a model in other parts of the province.

I finished my term as president of the Forum of Canadian Ombudsman at the end of the year, just in time to become the president of the Canadian Council of Parliamentary Ombudsman. I was also invited by the Canadian International Development Agency (CIDA) to speak at the annual meeting of the Pro-Citizenship Institute in Recife, Brazil, and by the Institute of Public Administration of Canada (IPAC) to give a conference on good governance and ethics in government to senior civil servants in Mali, Africa. I continue to believe that Canada, and indeed New Brunswick, must do its part in fostering international development and cooperation.

Again in 2006/2007, the Office of the Ombudsman was not able to accomplish, in a satisfactory manner, the many jobs that are entrusted to it. We remain woefully under funded to do the work that is expected of us. Recently, Professor Donald Savoie and former senior civil servants Jean-Guy Finn and Kevin Malone have said

as much in reports dealing with right to information and privacy. The same could be said for our new responsibilities in child and youth advocacy. A comparison with similar jurisdictions (Newfoundland & Labrador, Nova Scotia, Saskatchewan and Manitoba) will only verify and confirm how lamentable a situation exists here. In the end the losers are the citizens of New Brunswick who do not get the level and quality of service they deserve.

I would be remiss if I did not thank the devoted and hard-working men and women who make it possible for this office to function in a demanding environment. If not for them, I would not be here.

Bernard Richard
Ombudsman

CASE SUMMARIES

As stated in the Report of the Ombudsman, the priorities of the office remain the handling of individual complaints, the mediation of disputes and the search for solutions when these are available under the laws of our province.

To help provide a better of understanding of what we try to accomplish in our role as an office of independent oversight, we are including a brief cross section of case summaries in this year's annual report. Here are a few examples of our efforts:

Family and Community Services – Benefits
Resolved – Assistance provided: Withheld Benefits Returned

In February, our office received a complaint from a concerned citizen that a 16-year-old youth was homeless and living in an abandoned building with no heat or electricity. At the time, the youth was not receiving social assistance from Family and Community Services (FCS) but they agreed to complete a social assessment if he provided them with a mailing address. The youth temporarily lived with several different people, but did not stay at any residence long enough to have the assessment completed.

In March, the youth was suspended from school and living in the abandoned barn again. An accidental fire occurred and he and some other youth staying there barely escaped. Forced from the barn, with no place to go, a judge remanded him to the Miramichi Youth Centre for a 30 day assessment on the suggestion of a social worker attempting to complete his social assessment.

The social worker organized a case conference for individuals working with the youth. His probation officer, his pediatrician, several social workers from FCS, and a delegate from our Office all participated. The pediatrician diagnosed the youth with Fetal Alcohol Syndrome and determined that the youth was not coping socially.

Everyone agreed that upon his discharge from the Centre in April FCS should assist the youth under the Special Needs Children program. Despite the support for this proposal, FCS merely put the youth on a waitlist for the program.

Our Office contacted a senior official at FCS insisting they assist the youth immediately given his vulnerability and the fact that he faced being homeless again. Based on our persistence, FCS decided to make an exception to the eligibility criteria and assist the youth under the program at once. They entered into a 6 month custody agreement with his father and placed him in a foster home.

The Child and Youth Advocate's role in this case was instrumental in obtaining service for the youth who was negatively impacted based on the fact that there are very few services for youth between the ages of 16 to 19 years old.

Department of Health – Employment
Resolved – Assistance Provided: New Policy Developed

Our office received a complaint from a civil servant who was on leave from her job. The complainant was upset that the department had not meaningfully informed her of the Leave Without Pay (LWOP) and Long Term Disability (LTD) policies before her leave. Instead, a month and a half before her leave was set to expire, the Department of Health sent her a letter to inform her that the total time for her leave was 28 months and she had three options to choose from at the end of her leave. She could submit an involuntary resignation because of illness or disability, come back to work before the expiration of the leave, or do nothing. The complainant was upset as she felt the Department gave her an inadequate amount of time to make a life altering decision concerning her employment.

When we approached the Department for more information, they told us the LWOP and LTD policies are not specific to the Department of Health, rather they apply to the entire civil service. The Department informed us that a Supervisor or Director usually explains the policies to employees before they go on leave and gives verbal confirmation to each individual that his or her position will be held for 28 months. Then, in accordance with the guidelines, the Department's practice is to send a letter to the employee four months before the expiration of their leave outlining the options available to them. In this specific instance, the Department did not inform the complainant in the usual four month period, as they believed she was returning to work at the end of her leave.

In light of the complaint we received, our Office recommended to the Office of Human Resources a change in policy to better protect the rights of employees. First, we recommended that the Office of Human Resources change the LWOP policy so that departments are required to send a letter advising individuals that their position will be held for 28 months instead of verbally informing them of the policy. Second, we recommended a change to the LWOP policy so that all departments would be required to notify all employees in writing of their options four months prior to the end of their leave whether they believed the individual employee was returning or not.

The result was a change to policy at the departmental level as well as a change to the human resource practices throughout the civil service. The Department of Health committed to informing employees on LTD in writing at the beginning of their leave of the 28 month time period, as well as sending the employee a follow-up letter four months prior to the end of their leave regardless of whether they were returning to work or not. The Office of Human Resources similarly accepted our recommendations, and agreed they would suggest it to other departments and government agencies.

New Brunswick Power Corporation – Customer Accounts
Resolved – Assistance Provided: Removed Debt from Complainant's Account

We received a phone call from a complainant concerning his new account with the New Brunswick Power Corporation. He and his girlfriend had moved into a new apartment together, for the first time, and the new account for their apartment was created in his name. At her last residence, the complainant's girlfriend incurred a debt to the New Brunswick Power Corporation. The complainant was not living with her at the time and she signed an acknowledgement with NB Power that the outstanding debt was solely her responsibility. At the time of accepting liability for the debt, she also provided NB Power with their new address so they could forward the bill for the debt to her. Despite this, NB Power added the debt to the complainant's new power account.

NB Power representative told him on the phone that as long as he and his girlfriend resided together that her debt would remain on his account. The complainant thought it was unfair to have the debt on his account as he had not incurred the debt and it

might affect his credit in the future. Also, it created a situation where he was liable for her debt whether they continued to reside together or not as the debt was added to his account.

Concerned that an NB Power representative had added the debt to the complainant's account we phoned to gather more information. After speaking with an official from NB Power, he confirmed that the debt was solely the liability of the complainant's girlfriend. She had signed a debt acknowledgment agreement with the Corporation and agreed to pay off the debt bi-weekly. When she defaulted on her bi-weekly payments, they transferred the debt to his account. When asked where they had the authority to attach the debt to the complainant they admitted an error had occurred and they did not have the authority to transfer the debt. To remedy the error the Corporation removed the debt from the complainant's account and sent it to a collection agency. When advised of the outcome our complainant was pleased the debt was no longer on his account.

Public Safety – Corrections
Resolved – Assistance Provided: Program Privileges Obtained for Inmate

A youth in custody at a provincial correctional centre complained to our office that she felt she was not receiving a sufficient amount of school instruction during the day, as inmates only receive a total of three hours of class time a day. The youth expressed an interest in having the opportunity to have either more class time or access to additional educational programs. The inmate asked an investigator at our office whom to contact regarding this issue, at which time the investigator offered his assistance to the youth to obtain more information.

Immediately, the investigator met with senior officials at the correctional centre to inquire about the policy for school instruction for those in custody at the centre. One of the officials explained that it was possible to receive more hours of instruction in some cases. To obtain more hours of instruction an inmate must submit an application and undergo an evaluation prepared by the Department of Education. Due to the complexity of making such an application, the official agreed to personally assist the inmate with this process from start to finish.

A couple of weeks later the investigator phoned the official to follow-up regarding the inmate's request for more hours of instruction. The official informed the investigator that the youth had met with the Unit Manager at the centre and a teacher

and an evaluation was scheduled to take place soon. In addition, the official stated she was confident the application would pass without a problem, resulting in supplementary class time and significant benefits in general for the youth.

STATUTORY RESPONSIBILITIES

The Office of the Ombudsman in New Brunswick has a broad legislated jurisdiction under the Ombudsman Act, as well as significant compliance and administrative responsibility and fairness in the public sector.

The Office of the Ombudsman currently has responsibilities under six Statutes.

1. ***Ombudsman Act***
2. ***Civil Service Act***
3. ***Right to Information Act***
4. ***Archives Act***
5. ***Protection of Personal Information Act***
6. ***Child and Youth Advocate Act***

GOALS

The Office of the Ombudsman is committed to the following goals:

To conduct independent, confidential investigations to resolve complaints.

1. To provide efficient, effective and accessible services to every client within the framework of the human and fiscal resources provided.

2. To review policies, procedures, legislation and bylaws to resolve existing complaints and, where applicable, to recommend reviews or changes to improve administrative practices.

GOALS

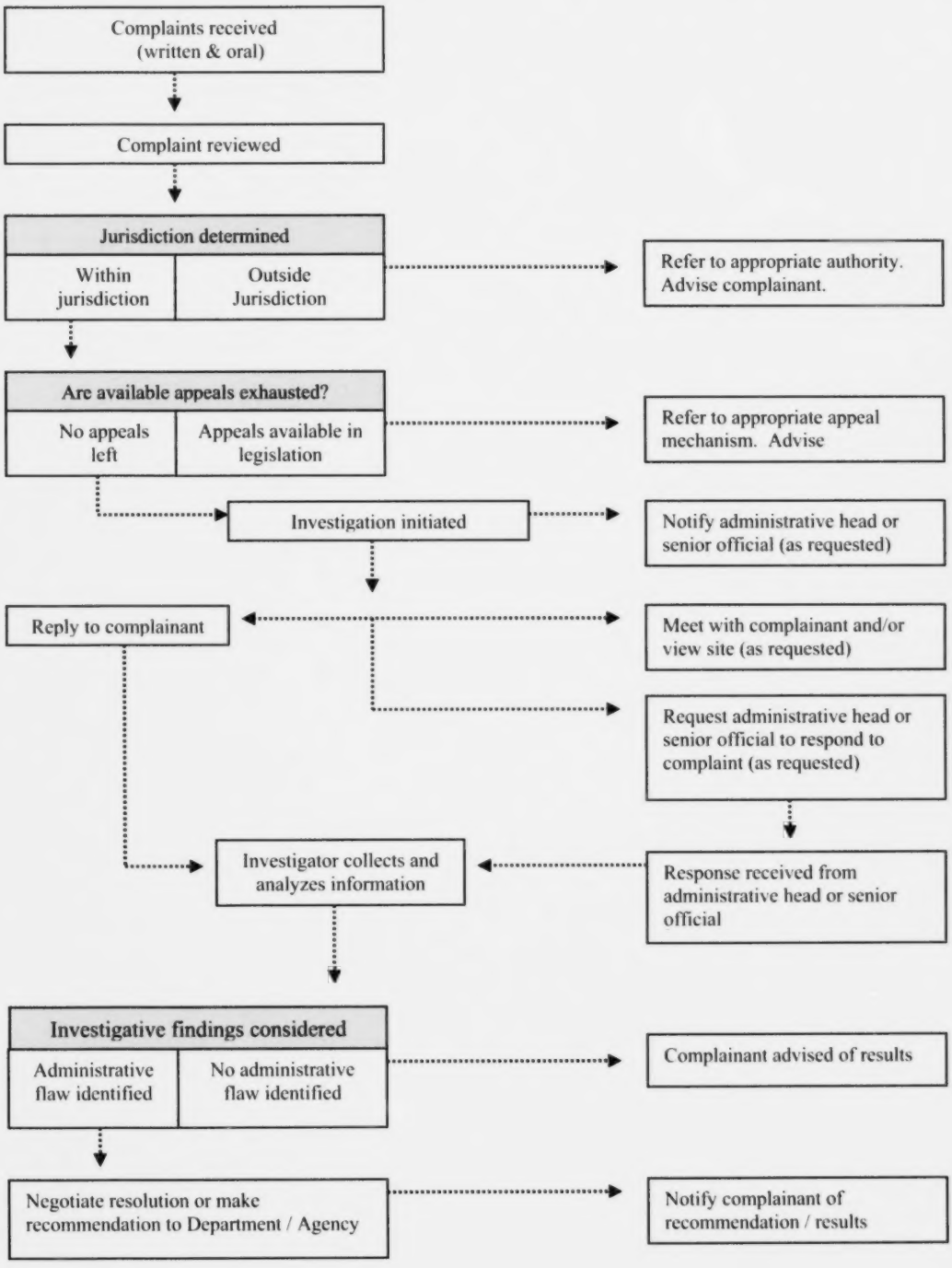
The Office of the Child and Youth Advocate is committed to the following goals:

1. To conduct independent, confidential investigations with the goal of promoting and protecting the rights and interests of children and youth.

2. To provide efficient, effective and accessible services to every child and youth within the framework of the human and fiscal resources provided so that their voices may be heard and considered in forums where their views might not otherwise be advanced.

3. To review policies, procedures, legislation, and bylaws to advance the rights and interests of children and youth and, where appropriate, to provide information and advice to government agencies and officials about the availability, effectiveness, responsiveness, and relevance of services to children and youth.

METHOD OF HANDLING OMBUDSMAN COMPLAINTS


Complaints received (written & oral)
Complaint reviewed
Jurisdiction determined
Within jurisdiction
Outside Jurisdiction
Refer to appropriate authority. Advise complainant.
Are available appeals exhausted?
No appeals left
Appeals available in legislation
Refer to appropriate appeal mechanism. Advise
Investigation initiated
Notify administrative head or senior official (as requested)
Reply to complainant
Meet with complainant and/or view site (as requested)
Request administrative head or senior official to respond to complaint (as requested)
Investigator collects and analyzes information
Response received from administrative head or senior official
Investigative findings considered
Administrative flaw identified
No administrative flaw identified
Complainant advised of results
Negotiate resolution or make recommendation to Department / Agency
Notify complainant of recommendation / results

THE OMBUDSMAN

The Ombudsman is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The Ombudsman is appointed and can only be removed upon the recommendation of the Legislative Assembly.

The ***Ombudsman Act*** provides the authority to investigate complaints into any matter of administration. In accordance with the ***Act***, all investigations are carried out in a confidential manner and information is only divulged where necessary in furtherance of the investigation. Accordingly, all files of the Office of the Ombudsman are confidential.

What we can do

The Ombudsman and his staff investigate complaints against provincial government departments, school districts, regional health authorities, municipalities, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations or any other public authority as defined under the ***Ombudsman Act***.

What we can't do

The Ombudsman and his staff do **not** have authority to investigate complaints concerning:

- Federal Government
- Private companies and individuals
- Judges and functions of any court
- Deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.

THE CHILD AND YOUTH ADVOCATE

The Child and Youth Advocate is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The Child and Youth Advocate is appointed and can only be removed upon the recommendation of the Legislative Assembly. In these ways the Child and Youth Advocate is similar to the Ombudsman.

There are marked differences, however, between the Ombudsman and the Child and Youth Advocate. The Child and Youth Advocate acts as an advocate for the rights and interests of children and youths. Under the ***Child and Youth Advocate Act***, the advocate is responsible for ensuring that the rights and interests of children and youth are protected and that their views are heard and considered in appropriate forums where those views might not otherwise be advanced. Pursuant to the advocate's mandate under the ***Act***, the advocate also provides information and advice to government agencies and officials about the availability, effectiveness, responsiveness, and relevance of services to children and youths.

What the Advocate Can Do

The Child and Youth Advocate and his staff, pursuant to the ***Child and Youth Advocate Act***, have the ability to assist children and youths by:

- Listening to the needs and concerns of area children and youths
- Ensuring that their rights and interests are protected
- Making sure their views are heard in the appropriate forums
- Investigating complaints they may have about how previous situations were handled by government agencies
- Ensuring they have proper access to the appropriate services

- Continually monitoring laws and policies to make sure they are not only fair to children and youths, but that they are followed properly as well

- Reporting on the availability, effectiveness, responsiveness and relevance of child and youths services in the community

- Acting as advocate for the rights and interests of children and youths in general

What the Advocate Can't Do

The Child and Youth Advocate and his staff do not act as advocates for the rights and interests of parents or adults nor do they act as legal counsel in any fashion.

PERFORMANCE INDICATORS

The Office of the Ombudsman measures its performance in delivering the various legislated services through indicators which are identified below.

Supporting our central mission

Indicator – *The Office of the Ombudsman has one central mission: to ensure that all New Brunswick citizens are treated with administrative fairness by government and its agencies. Under the* **Ombudsman Act**, *the Office of the Ombudsman strives to guarantee that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.*

Result – *Our central mission is communicated through various public and government employee education activities and speaking opportunities by the Ombudsman and staff, and are reinforced via the office's Web pages, printed material and our Annual Report.*

Providing service in an effective and efficient manner

Indicator – *The Office of the Ombudsman has instituted a number of efficiencies since January 2004 in an effort to better serve our legislated mandate. These include: a toll free 1-888 telephone number which makes it easier for clients outside of the greater Fredericton area to reach the office; an enhanced Web page; a number of administrative and technical improvements; annually meeting with government departments and a variety of agencies in an effort to develop improvements in the way we conduct our respective legislated duties; and the introduction of an information poster for provincial correction centres.*

Result - *The percentage of complaint files closed within 30 calendar days of the date on which the complaint was received has risen from 67% in 2002/2003 to 86% for 2006/2007. This is the third year in a row which this level has been reached.*

FINANCIAL INFORMATION

The budgeted and actual expenditure for 2006/2007 are set out in the table below.

The figures below indicate that the actual expenditures for the Office of the Ombudsman/Child & Youth Advocate were below the amount budgeted for the year. The variance was largely the result of savings in the wage bill component as a staff member was on leave during the year.

	2006/2007	
	Budget	**Actual**
Wages and Benefits	844.4	764.1
Other Services	260.6	255.4
Materials and Supplies	17.5	28.8
Property and Equipment	67.0	27.2
Contributions & Grants	0.0	0.0
Total	1189.5	1075.5

Note: **Budget and actual expenditure (thousands of dollars)**

OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Employees	Work Title
Albert, Jessica	Investigator
Allain, Mélanie	Child & Youth Advocacy Services
Cantin, Francine	Social Worker / Investigator
Dickison, Julie	Executive Secretary
Doyle, Anne	Social Worker/Investigator
Fraser, Amy	Administrative Assistant
Gilliland, Steve	Executive Director
Levert, François	Investigator/Legal Officer
Lévesque, Marie-Josée *	Investigator
Murray, Jennifer *	Investigator/Legal Officer
Pitre, Claire **	Legal Counsel
Richard, Bernard	Ombudsman/Child & Youth Advocate
Savoie, Robert	Investigator
Whalen, Christian	Legal Counsel

* Part time
* * Long term leave

OMBUDSMAN ACT

OMBUDSMAN ACT

In 1967, the Government of New Brunswick introduced legislation creating the Office of the Ombudsman. The Ombudsman is an independent officer of the Legislative Assembly with a mandate under the New Brunswick ***Ombudsman Act*** to conduct independent investigations.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible to resolve the complaint informally. If an investigation identifies that an administrative flaw has occurred, and the matter cannot be resolved informally, the ***Act*** provides for the Ombudsman to make a recommendation to the administrative head of the authority concerned.

COMPLAINTS UNDER THE *OMBUDSMAN ACT*

Access

The Office of the Ombudsman is accessible to every person in the Province of New Brunswick. People who feel they have a problem with a provincial government agency can contact the Office in either Official Language.

The Office of the Ombudsman receives complaints in a variety of ways: by letter, by telephone, by fax, by E-mail and by personal interview at our Office or in the client's community. The Office accepts oral and written complaints.

Complaints

The Office of the Ombudsman investigates an extremely diverse cross-section of complaints related to government departments, municipalities, school districts,

regional health authorities, crown agencies and other authorities responsible to the Province as defined under the ***Ombudsman Act***.

Investigation

In accordance with the ***Ombudsman Act***, the Office conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters.

In conducting an investigation, staff of the Office of the Ombudsman may be required to critically analyze and review policies, procedures, legislation, case law, and examine government records. Also, information is obtained from officials either through meetings or correspondence. In addition to receiving information from clients through interviews or correspondence, investigators may obtain additional information through site visits conducted throughout the province.

As a result of the information gathered through the investigation, the Office of the Ombudsman makes a finding. If, on the conclusion of the investigation, the finding supports the client's complaint, the Ombudsman will facilitate a resolution or, in the alternative, make a recommendation for corrective action. The Ombudsman does not have the authority to require the government to act, however, negotiation has proven to be very effective. Where there is insufficient evidence to establish that the complaint is justified, the investigation is discontinued and the client is advised of the results in writing.

Providing Information and Referrals

When a complaint is outside the Ombudsman's jurisdiction to investigate, the Office provides information and, where appropriate, refers individuals to other complaint mechanisms or possible sources of assistance.

The flow chart on page 15 illustrates the typical manner in which written and oral complaints are handled by the Office of the Ombudsman. Exceptions may occur at the discretion and direction of the Ombudsman.

2006/2007 STATISTICS

The Office of the Ombudsman received a total of 2576 complaints, inquiries and requests for information during the year 2006/2007. Of this number, 1499 were complaints within jurisdiction and investigations were required, 348 were inquiries and requests for information, and 729 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 126 complaints carried over from the previous year were investigated. A detailed summary of complaints received appears starting at page 46 of this report.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Section 13(4) of the ***Ombudsman Act*** provides that any person in custody has a right to have a letter forwarded to the Office of the Ombudsman unopened, thereby ensuring them the opportunity of bringing their complaints to this Office for investigation.

Inmates are provided with an orientation manual by the Department of Public Safety on admittance to each of the Correctional Institutions. The manual advises the inmate that the Office of the Ombudsman investigates complaints from individuals who feel they have been treated unjustly.

While the Office received inquiries and complaints regarding a wide range of issues, Section 12 of the ***Ombudsman Act*** empowers the Office to investigate complaints "***with respect to a matter of administration***" and not matters which are of a criminal nature.

As the statistics relating to the complaints and inquiries received in 2006/2007 will show, the majority relate to matters of administration and are open to investigation by this Office. However, it should also be noted that some complaints were received which were of a **criminal nature** i.e. assault. Such a complaint is a matter for investigation by a police authority. In those instances, this Office brought the matter to the attention of the Department of Public Safety immediately. This Office subsequently confirmed with the Department of Public Safety that the police had been notified regarding the complaint.

In other instances where an inquiry or a complaint does not fall within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, individuals are referred to the appropriate body i.e. Parole Board.

As inmates are within the care of the Province of New Brunswick, each complaint that was within the jurisdiction of this Office to investigate was acted upon as expeditiously as possible. This usually required that the matter be brought to the attention of the Department of Public Safety so that the Department in addition to the correctional facility concerned is also given the opportunity to be heard.

On receiving information from both parties and in carrying out any further reviews that may be necessary, this Office concludes the investigation and the inmate is advised accordingly.

Staff from the Office of the Ombudsman traveled to the Province's Correctional facilities on several occasions during this period in the course of investigating complaints. Specific cases and general policies and procedures were discussed with institutional officials.

2006/2007 STATISTICS

In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 634 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office also received numerous information requests as well as complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

Right to Information Act

RIGHT TO INFORMATION ACT

The ***Right to Information Act***, was adopted in 1978 to guarantee the right of all New Brunswickers to access public information. The ***Act*** was the second instrument of its kind in Canada, making New Brunswick one of the first jurisdictions in the world to proclaim this right. The Act has been amended on several occasions since it came into force. However, the amendments have generally had the effect of expanding the exemptions applicable to certain types of records and therefore limiting the right to information.

Under the ***Right to Information Act***, the Ombudsman is to conduct, within 30 days, independent reviews of refusals to release information to citizens by all Departments and Agencies as outlined in the regulations under the ***Act***.

REFERRALS UNDER THE *RIGHT TO INFORMATION ACT*

Under the ***Right to Information Act***, an individual may request information as contained in a document(s) by applying to the appropriate Minister as defined by the ***Act***. Where the Minister does not, or is unable to, provide the document(s) requested, the individual may refer the matter to either the Ombudsman or to a judge of the Court of Queen's Bench.

When a request for information is referred to the Office of the Ombudsman, the ***Right to Information Act*** requires the Ombudsman to review the matter referred within 30 days of having received the referral and to render his recommendation as soon as possible thereafter.

The ***Act*** allows the Ombudsman to inspect the information that the Minister has refused to release, if such information exists, and this review is conducted in private.

Usually, the Ombudsman inspects the information on-site, but the records or copies of them may also be provided to the Ombudsman, under seal, for ease of reference in

preparing a recommendation. Depending on the nature of the information requested, this inspection may involve a review of a single document or file, or a folio of documents or boxes of files.

The Ombudsman's inspection may extend beyond paper documents as the ***Right to Information Act*** defines a document as including "*any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise*".

At the conclusion of the review, if the Ombudsman finds that the information requested is not exempted for release under the ***Right to Information Act***, a recommendation is made to the Minister to release the information in accordance with the ***Act***.

There is no right under the ***Act*** to access information which falls within the categories which are listed as exceptions in section 6 of the ***Act***.

As of January 1, 2006, Ombudsman recommendations under the ***Right to Information Act*** are forwarded in identical format to both parties to a complaint under a legal style of cause. Recommendations raising new issues of interpretation and application of the law are now posted to our website. It is hoped that these measures will help ensure a greater consistency of result in our own efforts, facilitate judicial review of recommendations where necessary, and help better inform the public and government officials with respect to the Act and how it should be interpreted and applied. We were pleased to note during the past fiscal year that a number of these recommendations have been referenced and cited with approval in decisions of the New Brunswick Court of Queen's Bench. One of the recommendations from last year however, involving the application of the personal information exemption was overturned, on this point, by a Queen's Bench decision. *Barnett v. Family and Community Services* 2006 NBQB 411, November 30, 2006 Riordon, J. The decision in that case has reinforced the court's strong view of the personal information exemption under the *Right to Information Act.* This outcome places the practice in our province at odds with the practice in other Canadian provinces and underscores the need for law reform.

At the close of this fiscal year, the government appointed an independent task force to bring forward recommendations on the reform of the *Right to Information Act* and the

Protection of Personal Information Act. A second Task Force was also appointed to report on the need for legislation in the area of Personal Health Information. I have since submitted proposals to both working groups and am looking forward to government's response to the Task Force recommendations.

In September of 2006 our Office participated along with other Canadian Information and Privacy commissioners' offices in Canada's first National Right to Know Week Activities. Two noon hour seminars were organized for the general public and for Right to Information Coordinators in government departments, which were well attended and well received. The Office continued its participation in the organization of the Atlantic Privacy and Access Workshop and will be pleased to host the Atlantic Forum in Moncton in June 2008.

2006/2007 STATISTICS

During the year 2006/2007, the Office of the Ombudsman received 65 complaints or inquiries regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the ***Right to Information Act***. The Office of the Ombudsman conducted 31 investigations and also provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

Eleven recommendations were posted to our website during the last fiscal year. These dealt in turn with a recommendation regarding the non-application of the Act to records which are already published in the public domain; recommendations dealing with the Minister obligation of confidentiality to special care home operators and their internal records in relation to residents; the application of the Act to District Educational Councils and reports prepared for them by the Comptroller's Office; the right of a former employee to obtain confidential notes and records in relation to a harassment complaint which she had filed 10 years previously; a recommendation for further disclosure with respect to a report prepared for the Minister of Health and commenting upon the performance of medical professionals in an acute care setting; a recommendation regarding an exemption claimed in respect of a document that was prepared for cabinet's review, but shelved before it could be considered; a

recommendation for further disclosure in relation to a contract between NB power and AECL for the refurbishment of the Point Lepreau generating station; a recommendation concerning the specific exemption under the Act in relation to reports produced for consideration in closed door sessions of hospital boards; and a recommendation for further disclosure to the Conservation council of New Brunswick regarding records of decisions about the restructuring of NB Power.

While the ***Right to Information Act*** does not specify a fixed deadline within which a Minister's response to an Ombudsman recommendation is to be forwarded, the Act does provide that the Minister must indicate in writing to the petitioner and to the Ombudsman his or her disposition of the case following recommendation. In my last report I expressed concern with respect to the number of Ombudsman recommendations which are left without any response from Government departments. Regrettably these types of delays and lack of response, in violation of the public authority's obligations under the act, continue to occur.

Civil Service Act

CIVIL SERVICE ACT

In 1994, the Civil Service Commission was amalgamated with the Office of the Ombudsman. Through a change to the ***Civil Service Act***, the Ombudsman is responsible to hear appeals and investigate complaints regarding the selections for appointment to the Civil Service.

The ***Civil Service Act*** gives the Ombudsman certain powers and duties for the purpose of protecting the merit principle as the basis for effecting appointments to or from within the Civil Service. Specifically, the ***Act*** provides for the Ombudsman to:

- hear appeals from employees relating to appointment decisions;
- investigate complaints from non-employees who have been unsuccessful candidates in open competitions.

Appeals and complaints may be filed in respect to appointment decisions made by all departments and agencies which comprise the Civil Service of the Province of New Brunswick. The ***Act*** requires the Office to hear and decide on appeals within very tight time periods.

APPEALS AND COMPLAINTS UNDER THE *CIVIL SERVICE ACT*

Appeals

The primary objective of the appeal process under section 32 of the ***Civil Service Act*** is to ensure that the principle of selection by merit is respected in effecting appointments to and from within the Civil Service.

The appeal process is an integral component of the staffing process and provides employees the opportunity for an independent and impartial review of appointment decisions.

Employees may submit their notices of appeal against appointments directly to the Ombudsman. They may also choose to first apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a "statement of reasons" why they were not appointed, or for such other information that would assist in determining whether or not to appeal.

The ***Act*** prescribes specific time limits for filing an appeal, holding a hearing, and issuing a decision. There can only be two outcomes to an appeal; it can be allowed or dismissed. Where an appeal is allowed, the Ombudsman shall deny or revoke the appointment that gave rise to the appeal.

Complaints

The objective of the complaint process under section 33 of the ***Civil Service Act*** is to protect the merit principle as the basis for effecting appointments by competition. This process provides non-employees, who have been unsuccessful in an open competition, with a redress mechanism by which the selection for appointment can be impartially examined. The inquiry and complaint provisions under the ***Act*** also serve to increase the openness of the hiring process.

Before complaints can be filed with the Ombudsman, unsuccessful candidates are obliged by the ***Act*** to formally apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a "statement of reasons" why they were not appointed. If unsuccessful candidates are not satisfied with the reasons provided, they may make a complaint in writing to the Ombudsman within the time limits set out in the ***Act***.

The Ombudsman does not have the authority to revoke an appointment as a result of this process even if it has been determined that merit was not respected. The Ombudsman can, however, submit recommendations to the Deputy Minister of the Office of Human Resources as a result of the findings from an investigation.

2006/2007 STATISTICS

A total of 50 files were opened under the ***Civil Service Act*** in 2006/2007. This included 13 appeals under Section 32 of the ***Act***. The results of the appeals were as follows: four were dismissed and nine were withdrawn. There were also 11 investigations under Section 33 of the ***Act***; six of these investigations were not substantiated, four concluded with clarification being provided, and one investigation was abandoned by the complainant. In addition, there were 17 investigations related to casual employment in the civil service. The other files opened under the ***Civil Service Act*** were classified as inquiries.

Protection of Personal Information Act

PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT

The Government of New Brunswick introduced a ***Protection of Personal Information Act*** (POPIA) in 1998. The ***Act*** received Royal Assent on February 26, 1998 and came into effect on April 1, 2001.

Like the ***Right to Information Act***, POPIA entrusts the Office of the Ombudsman with the compliance function regarding complaints under the Act. POPIA guarantees the citizen's right to know what information government holds about them and their right to have that personal information treated confidentially. In New Brunswick, unlike some other provinces, there is no provincial law that regulates the confidentiality of personal information in the private sector, and so the federal ***Personal Information Protection and Electronic Disclosure Act*** (PIPEDA) applies to all commercial and private sector organizations in the province. It does not however regulate privacy issues as between a private sector employer and their employees. The result is that each year several people complain to our office of privacy violations for which there is no administrative remedy in New Brunswick, and no independent oversight body to deal with such complaints.

Like PIPEDA, the provincial ***Protection of Personal Information Act*** is a law which gives statutory authority to the 10 privacy principles set out in the Model Privacy Code of the Canadian Standards Association. The enforcement mechanism is by way of complaint to the Ombudsman who has a power of recommendation, rather than an authority to issue legally binding orders to a public body.

COMPLAINTS UNDER THE *PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT*

The Office of the Ombudsman is an independent body which is responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information held by the departments and agencies of the government.

While the Office of the Ombudsman is responsible to investigate complaints under the ***Protection of Personal Information Act***, it is the responsibility of departments and agencies of the government to manage personal information in accordance with the ***Act***.

While there continues to be relatively few complaints under POPIA, in comparison with other jurisdictions, a number of high profile complaints during this past fiscal year and the one preceding it have brought considerable public attention to these issues. Following upon the resignations of two government Ministers in relation to reported breaches of POPIA, I was asked to investigate a complaint by the leader of the Opposition against the Premier and the Minister of Transportation. This complaint was deemed founded and led to recommendations for improved safeguards in the area of Ministerial correspondence. The Report addressed important issues regarding the accountability of ministers under the Act, the scope of parliamentary immunity and the need to apply the law purposively in a balanced manner so as to ensure that the law is not used as a shield by government officials to defeat calls for transparency and accountability or oppose the tradition of open government. The politicization and potential for abuse of the enforcement mechanism was also considered and it was recommended that further consideration be given to the training needs and accountability processes for ministerial and political staff involved in handling personal information in the public sector.

Also this year, the Ombudsman's Office adopted the practice of publishing its reports into complaints under POPIA and framing them with a style of cause and format more consistent with a record of decision. Two reports from this sector are now available on our web-site.

The Office has taken active part in federal-provincial initiatives to develop the Access and Privacy network of professionals within Atlantic Canada and throughout

the Francophonie. Following upon the analysis in our last annual report we were able to secure from government increased funding to maintain our current level of resource-commitment to the Privacy and access aspect of our mandate but our per capita expenditures remain the lowest of any oversight agency in the country and we view this continued underfunding as a critical shortfall, particularly in light of the law reform efforts now underway and an increased role of monitoring and advice that we are called upon to play in relation to a wide variety of issues from departmental information management practices, to calls for enhanced drivers licenses as border control documents, to the development of an electronic health record.

2006/2007 STATISTICS

During the year 2006/2007, the Office of the Ombudsman received 39 complaints and enquiries in regards to the ***Protection of Personal Information Act***.

Child & Youth Advocate Act

CHILD & YOUTH ADVOCATE ACT

The ***Child and Youth Advocate Act*** received Royal Assent on June 30, 2004; however no one was appointed to the position until October 26, 2006 when the Ombudsman agreed to assume responsibility for this legislation to ensure that children and youths' rights and interests are protected in government policy, programs and services.

Section 2 of the Act outlines the Advocates responsibilities as:

(a) ensuring that the rights and interests of children and youths are protected;

(b) ensuring that the views of children and youths are heard and considered in appropriate forums, where those views might not otherwise be advanced;

(c) ensuring that children and youths have access to services, and that complaints children and youths might have about those services receive appropriate attention;

(d) providing information and advice to the government, government agencies, and communities, about the availability, effectiveness, responsiveness, and relevance of services to children and youths; and

(e) acting as an advocate for the rights and interests of children and youths generally.

The Advocate is not to act as legal counsel. In carrying out the functions and duties of the Office, the Advocate may pursuant to subsection 13(1):

(a) receive and review a matter relating to a child, a youth, or a group of children or youths;

(b) advocate or mediate or use another dispute resolution process on behalf of a child, youth, or a group of children or youths;

(c) if advocacy, mediation or another dispute resolution process has not resulted in an outcome the Advocate deems satisfactory, conduct an investigation on behalf of the child, youth, or group of children or youths;

(d) initiate and participate in, or assist children and youths to initiate and participate in case conferences, administrative review, mediation, or other process in which decisions are made about the provision of services;

(e) inform the public about the needs and rights of children and youths, including information about the Office of the Child and Youth Advocate;

(f) make recommendations to the government or an authority about legislation, policies, and practices, respecting services to or the rights of children and youths.

(Amendments to the ***Child and Youth Advocate Act***, proclaimed on June 30, 2007 have greatly improved the independence, authority and effectiveness of the Office. The Advocate retains his specialized function in relation to advocacy and early resolution of complaints brought to his intention but is granted all the powers, privileges and authority of a parliamentary Ombudsman. Additionally the Advocate and members of his staff are subject to strict confidentiality provisions. The Advocate's terms of appointment and provisions for removal were also modified to strengthen the independence of the Office and the Advocate's powers of compulsion of records and other powers with respect to investigations were greatly improved).

Complaints under the *Child and Youth Advocate Act*

Complaints

Child and Youth Advocate (CYA) complaints may be distinguished from those of the Ombudsman primarily by any involvement of children or youths and also the need to have the best interest of the child at the forefront of the investigation.

Some complaints come directly from the child or youth in question, but the vast majority have come from someone else concerning a child or youth. Regardless of who is originating the complaint, the focus of the CYA is the best interest of the child at all times. It is a child centered approach. This is consistent with a recent Supreme Court of Canada judgment in *Syl Apps Secure Treatment Centre v. B. D., July 27, 2007.*

Generally, Ombudsman investigations take between one to three months, however, CYA complaints tend to take longer. It is important to keep a relationship with the complainant active and to make contact on a regular basis to provide and receive information on the case.

Case sensitivity is extremely important in CYA cases; much of the information is confidential.

Systemic Issues

In addition to individual complaints, in the first few months of operation, the Office also identified and started working on a systemic file involving hard to serve youth and continued working on an investigation into a child's death.

INFORMING THE PUBLIC OF THE NEW CYA MANDATE AND SETTING UP THE NEW OFFICE

In the period covered by this annual report, the Office has done much to heighten awareness and inform the public that the Province now has an active and interested advocate for children and youth, for example, with the creation of a new logo, a brochure and poster campaign.

The Office responded to many inquiries about the new mandate, attended conferences and started inviting people to give presentations on several topics related to children and youth. The Office also discussed establishing internal operating procedures and building relationships with other stakeholders.

Challenges

The Office was faced with more daunting challenges than anticipated. Early on in the mandate, in the period covered by this annual report, access to documents was a constant struggle. However, it has improved since, partly as a result of the amendments to the *Child and Youth Advocate Act*, proclaimed on June 30, 2007.

2006/2007 STATISTICS

In the period covered by this annual report a total of 76 files were opened under the ***Child and Youth Advocate Act*** in 2006/2007, between the beginning of the newly appointed Child and Youth Advocate's mandate on October 26, 2006 and the end of March 2007. Most of the complaints have come from family members, not from children or youths. A few have come from concerned citizens or government officials. In these first five months of operation, the Office received complaints on a variety of issues, including allegations of child abuse or neglect, access to mental health services, child custody and access, child support payments, children with special needs at school, adoption, lack of social services for youths 16-19, etc. Many fall under the Department of Family and Community Services, although other departments such as the Department of Education, the Department of Health and the Department of Justice have also been involved.

Summary of 2006/2007 Statistics

2006/2007 STATISTICS

- The Office of the Ombudsman received a total of 2576 complaints, inquiries and requests for information during the year 2006/2007. Of this number, 1499 were complaints within jurisdiction and investigations were required, 348 were inquiries and requests for information, and 729 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 126 complaints carried over from the previous year were investigated.

- During the year 2006/2007, the Office of the Ombudsman received 65 complaints or inquiries regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the ***Right to Information Act***. The Office of the Ombudsman conducted 31 investigations and also provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

- A total of 50 files were opened under the ***Civil Service Act*** in 2006/2007. This included 13 appeals under Section 32 of the ***Act***. The results of the appeals were as follows: four were dismissed and nine were withdrawn. There were also 11 investigations under Section 33 of the ***Act***; six of these investigations were not substantiated, four concluded with clarification being provided, and one investigation was abandoned by the complainant. In addition, there were 17 investigations related to casual employment in the civil service. The other files opened under the ***Civil Service Act*** were classified as inquiries.

- During the year 2006/2007, the Office of the Ombudsman received 39 complaints and enquiries in regards to the ***Protection of Personal Information Act***.

- In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 634 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office also received numerous information requests as well as complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

- In the period covered by this annual report a total of 76 files were opened under the ***Child and Youth Advocate Act*** in 2006/2007, between the beginning of the newly appointed Child and Youth Advocate's mandate on October 26, 2006 and the end of March 2007. Most of the complaints have come from family members, not from children or youths. A few have come from concerned citizens or government officials. In these first five months of operation, the Office received complaints on a variety of issues, including allegations of child abuse or neglect, access to mental health services, child custody and access, child support payments, children with special needs at school, adoption, lack of social services for youths 16-19, etc. Many fall under the Department of Family and Community Services, although other departments such as the Department of Education, the Department of Health and the Department of Justice have also been involved.

STATISTICAL TABLE 2006/2007

COMPLAINTS WITHIN JURISDICTION RECEIVED IN 2006/2007

(Does not include Inquiries or Non-jurisdiction complaints)

Departments/ Agencies	Total	Assistance Rendered	Referral Given/ Clarification Provided	Not Substantiated	Discontinued by Client/ Ombudsman
Education	26	9	4	6	7
Environment and Local Government	22	1	11	8	2
Family and Community Services	310	80	102	51	77
Health and Wellness	30	9	10	6	5
Justice	28	5	7	12	4
Natural Resources	13	2	5	2	4
NB Power Corporation	48	19	13	7	9
Municipalities	49	2	29	9	9
Office of Human Resources	10	3	4	2	1
Public Safety	551	86	215	166	84
Service New Brunswick	28	3	13	9	3
Post-Secondary Education, Training and Labour	33	12	10	4	7
Transportation	35	9	15	5	6
Workplace Health, Safety and Compensation Commission	94	17	53	12	12
Regional Health Authorities	36	7	18	4	7
School Districts	40	5	16	11	8
**Other	146	26	62	16	42
Total	***1499**	**295**	**587**	**330**	**287**

*This number does not include 126 investigations which were continued from the previous year.

** Departments/agencies with 10 or less complaints during 2006/2007.

*** 153 complaints were still under investigation at year end.

TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 2006/2007. In consideration of the confidentiality provisions of the ***Ombudsman Act***, only those Departments with more than 10 complaints are set out in the tables below.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Verbal and Written Complaints and Requests for Information

	2006/2007	2005/2006
Health Issues		
Prescriptions Requested or Denied	55	72
Request to see Nurse / Doctor	37	37
Dental	9	7
Request to go to Hospital	22	18
Glasses, Eye Care	2	6
Special Diet	5	1
Threat of Suicide	3	1
Physiotherapy	-	2
Mental Health	2	3
Medical Appliance	2	6
Medical Treatment	7	1
Assault/Abuse – Physical, Sexual, etc	8	-
Subtotal	152	154
Living Conditions		
Clothing and Bedding	10	14
Cleanliness	17	11
Food	16	16

Heat and Ventilation	1	1
Overcrowding	7	17
Smoking	3	6
Maintenance and Repairs	3	4
Subtotal	57	69
Administration	5	9
Admission – Discharge	2	-
Temporary Absence Program	4	10
Courts	10	-
Legal Aid	4	-
Parole	3	-
Official Languages	1	-
Discipline	28	15
Personal / Inmate Property	15	34
Classification / Transfer	57	43
Request for House Arrest	6	7
Visiting Privileges	19	14
Recreation	6	8
Placement within Institution	25	21
Program Privileges	12	4
Telephone Use	10	13
Correspondence	5	4
Sentence / Remission Calculation	9	8
Contraband	5	3
Segregation	16	18
Staff Conduct and Deportment	26	14
Threatened by Presence of Other Inmates	2	5
Request Form	3	2
Requests for Items Denied	8	13
Abandoned By Inmate	5	4
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	139	45
Subtotal	425	294
Total	**634**	**517**

FAMILY AND COMMUNITY SERVICES

	2006/2007	2005/2006
Income Assistance Benefits		
Discontinued / Reduced	16	34
Denied	20	30
Amount / Calculation	12	16
Eligibility Criteria	31	27
Long Term Needs	4	9
Repayment	6	6
Delay	5	7
Subtotal	94	129
Housing Units		
Repairs	13	25
Availability	23	39
Evictions	8	11
Inspections	3	1
Tenant Rights	7	11
Transfers	4	4
Subtotal	58	91
Complaints Regarding Staff	14	17
Administration	10	16
Health Card	17	24
Protection Services	31	34
Heat Supplement	2	3
Adoption	7	5
Medical Issues	11	10
Loans / Grants-Housing	18	22
Nursing Homes/Residential Services	13	19
Employment	9	4
Appeal Board	7	3
Appliances/Furniture	2	6
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	83	15
Total	**376**	**398**

WORKPLACE HEALTH, SAFETY AND COMPENSATION COMMISSION

	2006/2007	2005/2006
Compensation		
Discontinued / Reduced	17	22
Amount / Calculation	8	7
Long-term Disability Benefits	1	-
Subtotal	26	29
Appeals Tribunal	10	6
Benefits – Delay	1	-
Claim Denied	15	22
Administration	7	5
Medical Payments	2	3
Deeming	2	3
Employability Assessments	2	1
Health and Safety	-	2
Complaints Regarding Staff	4	12
Retraining	1	-
Medical Rehabilitation	4	6
Permanent Partial Impairment	2	3
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	34	6
Total	**110**	**98**

EDUCATION

	2006/2007	2005/2006
Administration	1	3
Transportation	1	6
Children with Special Needs	4	12
Student Loans	2	16
Employment	3	4
Home Schooling	-	1
Appeal Process	1	1
Access to School Records	1	1
Suspensions	3	6
Complaints Regarding Staff	2	5
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	14	9
Total	**32**	**64**

NB POWER CORPORATION

	2006/2007	2005/2006
Employment	1	-
Service Issues	1	4
Disconnection	11	24
Payment Schedules	3	3
Billing-Amount / Calculation	18	9
Security Deposit	6	2
Administration	1	-
Damage Claims	4	2
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	16	8
Total	**61**	**52**

HEALTH AND WELLNESS

	2006/2007	2005/2006
Mental Health	10	4
Hospital Employment	2	3
Administration	1	2
Complaints Regarding Staff	-	1
Medicare	5	16
Permits / Licenses	1	1
Homemaker Services	-	1
Ambulance Services	1	1
Special Needs Programs	1	-
Public Health	5	3
Addiction Services	2	2
Vital Statistics	2	4
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	10	2
Total	**40**	**40**

TRANSPORTATION

	2006/2007	2005/2006
Road / Bridge Maintenance	2	12
Employment	14	10
Damage Claims	6	2
Access / Right of Way	1	2
Property Issues	7	2
Administration	1	1
Expropriation Procedures	1	3
Complaints Regarding Staff	3	1
Highway Signage	-	1
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	12	2
Total	**47**	**36**

PUBLIC SAFETY

	2006/2007	2005/2006
Permits / Licenses	16	16
Administration	1	-
Classification – Transfer	1	-
Complaints Regarding Staff	3	1
Coroner Services	1	2
Emergency Measures	1	4
Employment	-	2
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	14	16
Total	**37**	**41**

JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL

	2006/2007	2005/2006
Administration	4	1
Complaint Regarding Staff	4	4
Employment	-	3
Support Payments and Orders	5	8
Insurance Branch	2	1
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	29	12
Total	**44**	**29**

MUNICIPALITIES

	2006/2007	2005/2006
Administration	5	1
Employment	6	5
Expropriation	1	1
Local Service Districts	1	-
Municipal By Laws	12	9
Property Issues	7	2
Right to Information	1	4
Roads/Streets	2	3
Services	11	1
Water Sewage	10	5
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	16	1
Total	**72**	**32**

ENVIRONMENT AND LOCAL GOVERNMENT

	2006/2007	2005/2006
Administration	-	5
Inspections	1	1
Local Service Districts	4	1
Permits-Licenses	-	4
Complaint regarding Staff	1	1
Employment	-	1
Pollution	8	6
Property Issues	3	7
Unsightly premises	1	-
Water Sewage	2	1
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	12	4
Total	**32**	**31**

REGIONAL HEALTH AUTHORITIES

	2006/2007	2005/2006
Administration	2	3
Complaint Regarding Staff	4	5
Employment	4	10
Harassment (Employment)	1	1
Labour Relations Issues	5	-
Mental Health Services	2	1
Protection Services	1	-
Treatment	4	7
Extra Mural Services	2	3
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	17	16
Total	**42**	**46**

SERVICE NEW BRUNSWICK

	2006/2007	2005/2006
Administration	1	7
Complaint Regarding Staff	2	3
Employment	1	1
Permits/Licenses	10	4
Property Assessment	13	9
Property Assessment-Appeal Procedures	2	1
Registry Office – Procedures	2	1
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	9	4
Total	**40**	**30**

POST-SECONDARY EDUCATION AND TRAINING

	2006/2007	2005/2006
Community College-Admission Process	-	1
Community College-Programs	-	1
Community College-Others	4	3
Community College-Testing	3	-
Employment	14	7
Employment Programs	-	2
Grants-Loans	6	2
Complaints regarding staff	3	1
Student Loans	5	-
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	7	14
Total	**42**	**31**

NB HUMAN RIGHTS COMMISSION

	2006/2007	2005/2006
Administration	1	-
Complaints Regarding Staff	1	-
Investigation Procedures	3	6
Delay	3	4
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	4	4
Total	**12**	**14**

OFFICE OF HUMAN RESOURCES

	2006/2007	2005/2006
Benefits-Long Term Disability	1	2
Benefits-Group Insurance	1	-
Equal Employment Opportunity	-	1
Employment	2	-
Job Classification	-	2
Labour Relations	2	2
Pensions	4	4
Staffing Policy	1	1
Complaints Regarding Staff	2	-
Compensation Policy	-	2
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	2	1
Total	**15**	**15**

ENERGY

	2006/2007	2005/2006
Payment Schedule	1	-
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	12	-
Total	**13**	**-**

FINANCE

	2006/2007	2005/2006
Administration	-	1
Employment	2	2
Property Tax Sale	2	2
Sales Tax	1	1
Tax Rebate Programs	3	-
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	3	5
Total	**11**	**11**

NATURAL RESOURCES

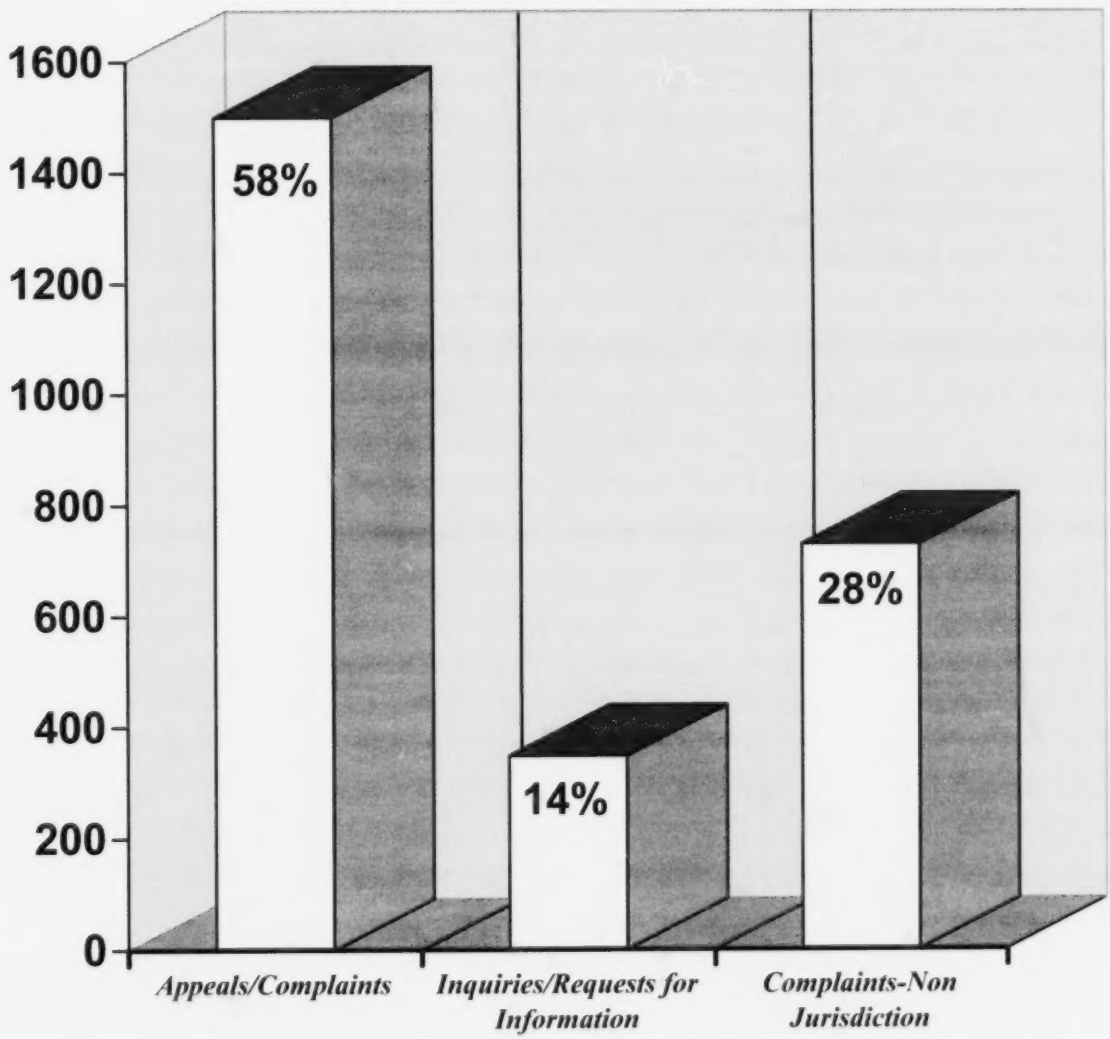
	2006/2007	2005/2006
Access to Property	1	1
Complaints Regarding Staff	1	2
Crown Land – Leases	3	1
Employment	2	6
Enforcement	-	1
Forest Protection	-	1
Permits – Licenses	2	3
Property Ownership	4	-
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	3	6
Total	**16**	**21**

SCHOOL DISTRICTS

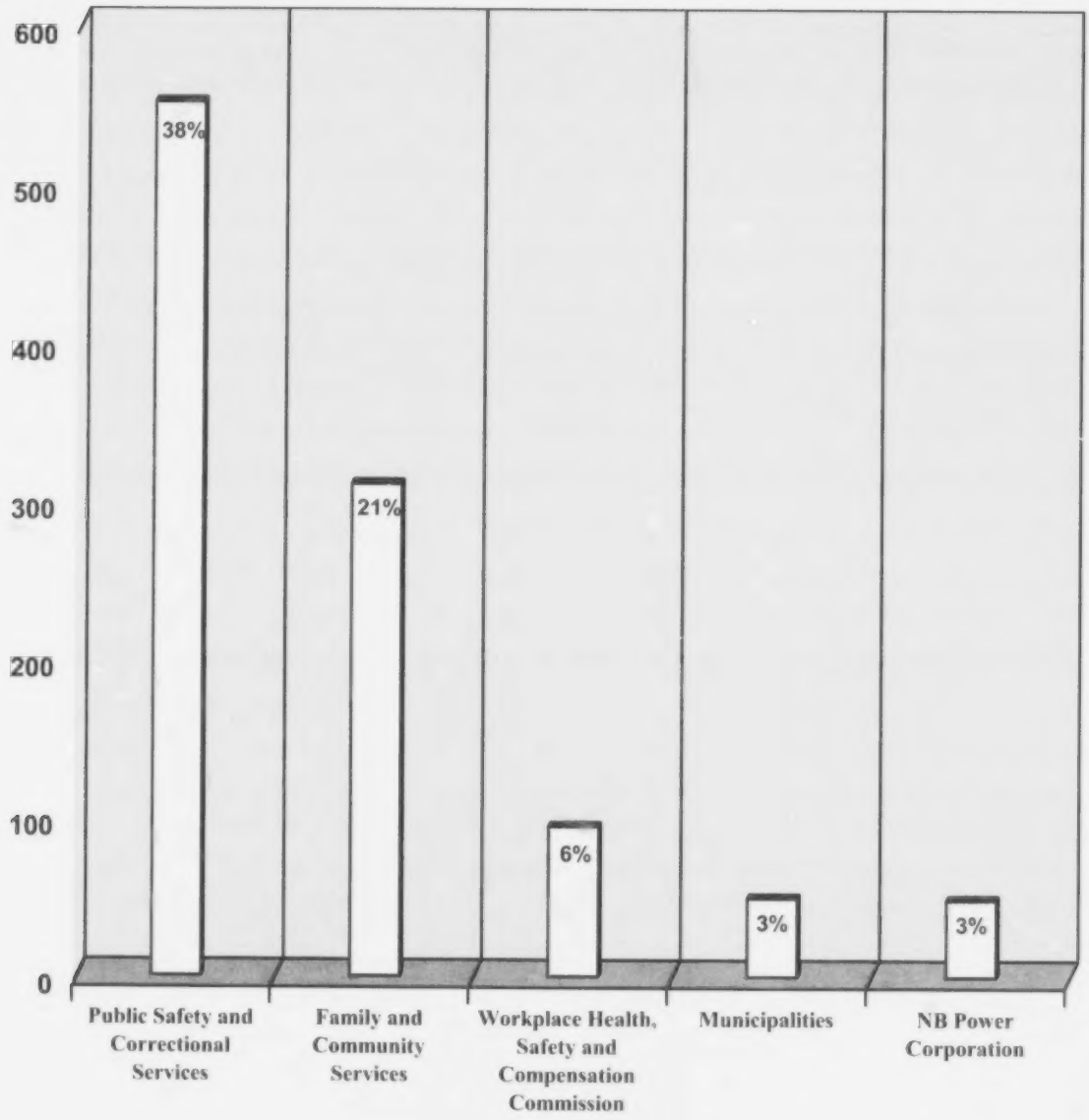
	2006/2007	2005/2006
Access to School Property	1	-
Administration	5	-
Appeal Process	2	1
Children with Special Needs	7	2
Closing of Schools	1	-
Complaints Regarding Staff	4	1
Employment	5	-
French Immersion Program	1	-
Suspensions	4	2
Transportation	3	2
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	14	3
Total	**47**	**11**

CHARTS

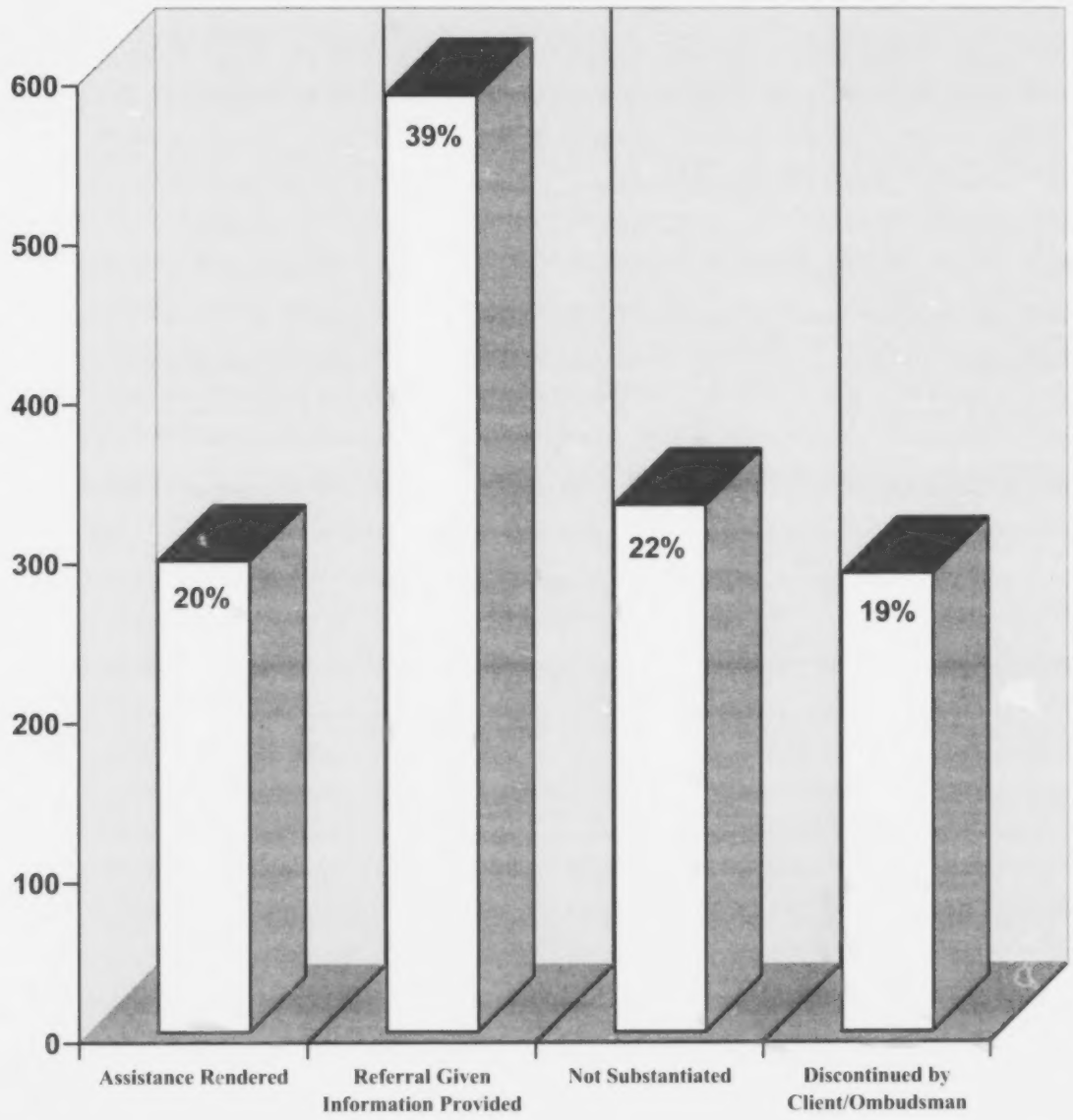
COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUESTS FOR INFORMATION RECEIVED IN 2006/2007



FIVE MAJOR SOURCES OF COMPLAINTS



OUTCOME OF COMPLAINTS



Ombudsman

RAPPORT ANNUEL

2006/2007

Child & Youth

des enfants et de la jeunesse

Rapport annuel 2006/2007

Publié par :
Bureau de l'Ombudsman et
défenseur des enfants & de la
jeunesse
Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Mars 2008

ISBN 978-1-55471-152-9

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 3 mars 2008

Madame Loredana Catalli Sonier
Greffière
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Madame,

J'ai l'honneur de vous présenter le quarantième rapport annuel de l'ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la ***Loi sur l'ombudsman***, le paragraphe 25(1) de la ***Loi sur le Défenseur des enfants et de la jeunesse*** et l'article 36 de la ***Loi sur la Fonction publique***, pour la période allant du 1er avril 2006 au 31 mars 2007.

Veuillez agréer, Madame la Greffière, l'assurance de mon profond respect.

L'ombudsman,

Bernard Richard

POUR JOINDRE VOTRE OMBUDSMAN ET DÉFENSEUR DES ENFANTS & DE LA JEUNESSE

Écrivez au : Bureau de l'ombudsman et Défenseur des enfants & de la jeunesse
548, rue York
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Téléphone : (506) 453-2789
1(888) 465-1100 (sans frais)

Télécopieur : (506) 453-5599

Courriel : nbombud@gnb.ca

En personne : Pour prendre rendez-vous
Téléphone : (506) 453-2789
(sans frais) 1 (888) 465-1100

Site web : www.gnb.ca mot-clé : Ombudsman

ÉNONCÉ DE MISSION

En vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau de l'ombudsman s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick

ÉNONCÉ DE MISSION

En vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***, le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse fait la promotion des droits et des intérêts des enfants et des jeunes, veille à ce que ces droits et intérêts soient protégés et à ce que les opinions des enfants et des jeunes soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées.

Contenu

	Page
Énoncé de mission	3
Mot de l'Ombudsman	5
Résumés de cas	7
Responsabilités législatives	12
Objectifs	13
Traitement des plaintes - organigramme	15
L'Ombudsman	16
Le Défenseur des enfants et de la jeunesse	17
Indicateurs de rendement	19
Informations financières	20
Bureau de l'Ombudsman – employés	21
Loi sur l'Ombudsman	22
Établissements correctionnels	26
Loi sur le droit à l'information	28
Loi sur la fonction publique	33
Loi sur la protection des renseignements personnels	37
Loi sur le Défenseur des enfants et de la jeunesse	41
Sommaire des Statistiques 2006/2007	47
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	50
Genres de plaintes par ministère	51
Tableaux	64

MOT DE L'OMBUDSMAN

Le présent rapport annuel porte sur l'exercice 2006/2007. Durant cette période, l'événement le plus marquant pour notre bureau a été l'ajout du mandat de premier défenseur des enfants et de la jeunesse à nos mandats d'ombudsman, de commissaire au droit à l'information et à la protection des renseignements personnels, et à nos responsabilités en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique*** et de la ***Loi sur les archives***. Cette annonce ayant été faite le 26 octobre 2006, il était devenu clair, à la fin de l'exercice financier, que ce défi serait de taille.

Les plaintes présentées à notre bureau par des particuliers et concernant des enfants et des jeunes ont été parmi les plus difficiles à traiter. Vu qu'elles sont souvent empreintes d'émotion péniblement contrôlée, ces plaintes ne sont jamais facilement résolues. Nous avons dû consacrer une grande partie de l'exercice à certaines de nos enquêtes systémiques, notamment à la révision des Services de protection à l'enfance et l'analyse des services de santé mentale offerts aux jeunes ayant des besoins très complexes et, en date du 31 mars 2007, il restait encore beaucoup de travail à effectuer. Les deux rapports seront publiés en 2007/2008.

Notre analyse du problème des frais d'utilisation pour les non-résidents de la ville de Fredericton souligne l'étendue et la portée de nos divers mandats. La plupart des problèmes ayant été résolus entre la municipalité et les collectivités avoisinantes, nous espérons vivement que notre rapport servira de modèle ailleurs dans la province.

Mon mandat de président du Forum canadien des ombudsmans s'est achevé à la fin de l'année, juste à temps pour que je sois élu président du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires. Par ailleurs, l'Agence canadienne de développement international (ACDI) m'a invité à prononcer une allocation lors de la rencontre annuelle du Pro-Citizenship Institute à Recife, au Brésil, tandis que l'Institut d'administration publique du Canada m'a invité à donner, à des hauts fonctionnaires du Mali, en Afrique, une conférence sur la bonne gouvernance et l'éthique au sein du gouvernement. Je continue de croire que le Canada et, bien sûr, le Nouveau-Brunswick, doivent aider et encourager la coopération et le développement au niveau international.

En 2006/2007, le bureau de l'ombudsman s'est trouvé encore une fois dans l'impossibilité de compléter, de façon satisfaisante, toutes les tâches qui lui ont été confiées. Notre bureau reste hélas cruellement sous-financé et incapable de répondre à la demande. Récemment, le professeur Donald Savoie et les anciens hauts fonctionnaires Jean-Guy Finn et Kevin Malone ont réaffirmé ces constatations dans des rapports sur le droit à l'information et à la protection de la vie privée. On peut en dire de même de nos nouvelles responsabilités en matière de défense des enfants et de la jeunesse. Une comparaison avec d'autres compétences comparables (Terre-Neuve-et-Labrador, Nouvelle-Écosse, Saskatchewan et Manitoba) ne ferait que confirmer l'état lamentable de cette situation dans notre province. En fin de compte, ce sont les Néo-Brunswickois qui en ressortent perdants, vu qu'ils n'obtiennent pas le niveau et la qualité de services qu'ils méritent.

Je négligerais mes devoirs si j'omettais de remercier les travailleuses et travailleurs dévoués et acharnés qui permettent à ce bureau de fonctionner dans des conditions si exigeantes. Sans eux, et sans leur efficacité et leur compétence, je ne serais pas ici.

Bernard Richard

Ombudsman

RÉSUMÉS DE CAS

Comme le mentionnait le rapport de l'ombudsman, les priorités du Bureau demeurent le traitement des plaintes individuelles, la médiation des conflits et la recherche de solutions lorsqu'elles sont disponibles en vertu des lois de la province.

Afin de mieux faire comprendre ce que nous essayons d'accomplir dans notre rôle de bureau de surveillance indépendant, nous incluons un échantillon représentatif de résumés de cas dans le rapport annuel de cette année. Voici donc quelques exemples de nos interventions :

Services familiaux et communautaires – Prestations
Résolu – Aide offerte : Les prestations retenues ont été rendues

En février, nous avons reçu une plainte d'un citoyen qui s'inquiétait du fait qu'un jeune garçon de 16 ans était sans abri et vivait dans un immeuble abandonné, sans chauffage ni électricité. Le jeune en question ne recevait alors aucune prestation d'aide sociale du ministère des Services familiaux et communautaires, mais celui-ci a accepté d'effectuer une évaluation des besoins sociaux à condition que le jeune fournisse une adresse postale. Ce dernier a vécu temporairement chez plusieurs personnes, mais n'est jamais resté assez longtemps à un endroit pour que l'évaluation puisse se faire.

En mars, le jeune a été suspendu de l'école et vivait encore dans la grange abandonnée. Quand un incendie accidentel s'y est déclaré, le jeune et quelques autres compagnons qui y habitaient ont échappé au sinistre de justesse. Comme le jeune n'avait nulle part où aller, un juge l'a renvoyé au Centre pour jeunes du Nouveau-Brunswick, à Miramichi, pour 30 jours aux fins d'évaluation, comme l'avait proposé un travailleur social qui tentait d'achever l'évaluation de ses besoins sociaux.

Ce travailleur social a organisé une conférence de cas à l'intention des personnes qui travaillaient avec le jeune en question. Ainsi, l'agent de probation et le pédiatre du jeune garçon ainsi que plusieurs travailleurs sociaux du ministère des Services familiaux et communautaires et un délégué de notre bureau y ont participé. Le pédiatre avait diagnostiqué le syndrome d'alcoolisme fœtal chez le jeune et

déterminé que ce dernier était incapable d'avoir des interactions sociales. Tous ont convenu qu'une fois que le jeune recevrait son congé du Centre, en avril, le ministère des Services familiaux et communautaires devrait lui venir en aide dans le cadre du programme destiné aux enfants ayant des besoins spéciaux. Malgré l'appui accordé à cette proposition, le ministère des Services familiaux et communautaires a simplement inscrit le nom du jeune à la liste d'attente relativement au programme.

Nous avons communiqué avec un représentant officiel du ministère des Services familiaux et communautaires afin d'insister pour que celui-ci vienne en aide immédiatement à ce jeune étant donné sa vulnérabilité et le fait qu'il risquait de redevenir sans abri. Grâce à notre persistance, le ministère des Services familiaux et communautaires a décidé de faire exception aux critères d'admissibilité et d'immédiatement aider le jeune en vertu du programme. Le Ministère a conclu une entente de garde de six mois avec le père du garçon et a placé l'enfant dans un foyer nourricier.

Le rôle du défenseur des enfants et de la jeunesse a été déterminant dans cette affaire en ce qui a trait à l'obtention de services pour le jeune, qui avait subi beaucoup de tort du fait qu'il existe très peu de services destinés aux jeunes de 16 à 19 ans.

Ministère de la Santé – Emploi
Résolu – Aide offerte : Élaboration d'une nouvelle directive

Le Bureau a reçu la plainte d'une fonctionnaire qui était en congé. La plaignante était contrariée par le fait que le Ministère ne l'avait pas bien informée, avant son congé, des directives en place concernant les congés sans solde et les congés d'invalidité à long terme. Un mois et demi avant la fin prévue de son congé, le ministère de la Santé lui a plutôt envoyé une lettre pour l'informer que son congé durait au plus 28 mois et que trois choix s'offraient à elle à la fin de ce congé. Elle pouvait présenter une démission involontaire pour cause de maladie ou d'invalidité; revenir au travail avant la fin du congé ou ne rien faire. La plaignante était mécontente, car elle trouvait que le Ministère ne lui donnait pas assez de temps pour prendre une décision concernant son emploi qui aurait des conséquences sur le reste de sa vie.

Quand nous avons essayé d'obtenir plus de renseignements auprès du Ministère, on nous a dit que les directives concernant les congés sans solde et les congés d'invalidité de longue durée n'étaient pas propres au ministère de la Santé, mais qu'elles s'appliquaient plutôt à l'ensemble de la fonction publique. Le Ministère nous

a informés qu'un surveillant ou un directeur se charge habituellement d'expliquer les directives aux employés avant qu'ils partent en congé et confirme verbalement à chacun que leur emploi sera conservé pendant 28 mois. Puis, conformément aux directives, le Ministère a pour pratique d'envoyer une lettre à l'employé quatre mois avant la fin du congé pour lui expliquer les choix qui s'offrent à lui. Or, dans l'affaire qui nous intéresse, le Ministère n'a pas informé la plaignante dans les quatre mois habituels, car il croyait que cette dernière allait revenir au travail à la fin de son congé.

À la lumière de la plainte que nous avons reçue, le Bureau a recommandé au Bureau des ressources humaines de modifier la directive de manière à mieux protéger les droits des employés. Premièrement, nous avons recommandé que le Bureau des ressources humaines modifie la directive concernant les congés sans solde de telle sorte que les ministères soient obligés d'envoyer une lettre pour aviser les gens que leur poste sera conservé pendant 28 mois plutôt que d'informer ces derniers verbalement de la directive en question. Deuxièmement, nous avons recommandé que la directive concernant les congés sans solde soit modifiée afin d'obliger tous les ministères à informer tous les employés, par écrit, quatre mois avant la fin de leur congé, des choix qui s'offrent à eux, que les employés soient censés ou non revenir au travail.

Ces recommandations ont entraîné une modification de la directive à l'échelle du Ministère ainsi qu'une modification des pratiques en matière de gestion des ressources humaines dans l'ensemble de la fonction publique. Le ministère de la Santé s'est de plus engagé à informer par écrit les employés en congé d'invalidité à long terme, au début de leur congé, de la période 28 mois ainsi qu'à leur envoyer une lettre de suivi quatre mois avant la fin de leur congé, qu'ils reviennent au travail ou non. Le Bureau des ressources humaines a également accepté nos recommandations et s'est engagé à proposer aux autres ministères et organismes gouvernementaux d'en faire autant.

Société d'énergie du Nouveau-Brunswick – Comptes-clients
Résolu – Aide offerte : Élimination de la dette du compte du plaignant

Nous avons reçu un appel téléphonique d'un plaignant concernant son nouveau compte à la Société d'énergie du Nouveau-Brunswick. Lui et sa petite amie avaient emménagé dans un nouvel appartement, pour la première fois, et le nouveau compte pour leur appartement avait été créé à son nom. Or, la petite amie du plaignant avait

accumulé, à son ancienne résidence, une dette envers la Société. Le plaignant ne vivait pas avec elle à ce moment-là et la petite amie avait signé une attestation avec Énergie NB stipulant que la dette en souffrance lui incombait entièrement. Au moment d'assumer la responsabilité de la dette, elle a également fourni à Énergie NB sa nouvelle adresse afin que la Société puisse lui envoyer la facture visant sa dette. Malgré ces mesures, Énergie NB a ajouté la dette au nouveau compte d'électricité du plaignant.

Un représentant d'Énergie NB a dit au plaignant, au téléphone, que tant que lui et sa petite amie habiteraient ensemble, la dette de cette dernière resterait à son compte à lui. Le plaignant trouvait qu'il était injuste que son compte porte une dette qu'il n'avait pas engagée et que cette situation pouvait nuire à son crédit à l'avenir. En outre, il devenait par le fait même responsable de la dette de sa petite amie, qu'ils continuent à vivre ensemble ou non, étant donné que la dette avait été ajoutée à son compte à lui.

Préoccupés par le fait qu'un représentant d'Énergie NB avait ajouté la dette au compte du plaignant, nous avons téléphoné pour obtenir d'autres renseignements. Lors d'un entretien avec un représentant officiel d'Énergie NB, ce dernier a confirmé que la dette incombait uniquement à la petite amie du plaignant. Cette dernière avait signé un engagement avec la Société par lequel elle avait accepté d'acquitter la dette en versant un paiement toutes les deux semaines. C'est lorsqu'elle n'a pas versé ses paiements bimensuels que la Société a transféré la dette au compte du plaignant. Quand nous avons demandé ce qui autorisait la Société à transférer la dette au plaignant, les représentants ont admis qu'une erreur s'était produite et qu'ils n'avaient pas l'autorité de transférer la dette. Pour remédier à cette erreur, la Société a rayé la dette du compte du plaignant et l'a mise entre les mains d'une agence de recouvrement. Le plaignant a été heureux d'apprendre que la dette n'était plus à son compte.

Sécurité publique – Services correctionnels
Résolu – Aide offerte : Obtention de privilèges relatifs aux programmes pour la détenue

Une jeune détenue dans un centre correctionnel provincial s'est plainte à notre bureau qu'elle avait l'impression de ne pas recevoir suffisamment d'heures d'instruction scolaire pendant la journée; les détenues n'avaient en tout que trois heures de classe par jour. La jeune fille a exprimé de l'intérêt envers la possibilité d'avoir plus de

temps en classe ou d'avoir accès à d'autres programmes d'éducation. La détenue a demandé à un des enquêteurs de notre bureau avec qui elle devait communiquer à ce sujet. C'est alors que l'enquêteur a offert à la jeune fille de l'aider à obtenir d'autres renseignements.

L'enquêteur s'est immédiatement entretenu avec des dirigeants du centre correctionnel pour s'informer au sujet de la directive en place concernant l'instruction des personnes en détention. Une des représentantes a expliqué que, dans certains cas, il était possible de recevoir plus d'heures d'instruction. Pour ce faire, le détenu doit présenter une demande et se soumettre à une évaluation préparée par le ministère de l'Éducation. En raison de la complexité du processus de demande, la représentante a accepté d'aider personnellement la détenue du début à la fin de ce processus.

Quelques semaines plus tard, l'enquêteur a téléphoné à la représentante concernée pour faire un suivi concernant la demande de la détenue d'avoir plus d'heures d'instruction. Cette dernière a informé l'enquêteur que la jeune détenue s'était entretenue avec le gestionnaire d'unité au centre et un enseignant et qu'une évaluation devait avoir lieu sous peu. En outre, la représentante a indiqué qu'elle avait confiance que la demande serait acceptée sans problème, ce qui permettrait à la jeune détenue d'avoir plus d'heures en classe, ce qui lui serait très profitable.

RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a une compétence législative étendue en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman*** , ainsi que d'importantes responsabilités administratives et d'application des lois en vertu d'autres lois régissant l'imputabilité et l'équité dans le secteur public.

Le Bureau de l'ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de six lois.

1. ***Loi sur l'Ombudsman***
2. ***Loi sur la Fonction publique***
3. ***Loi sur le droit à l'information***
4. ***Loi sur les archives***
5. ***Loi sur la protection des renseignements personnels***
6. ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***

OBJECTIFS

Le Bureau de l'ombudsman s'engage à atteindre les objectifs suivants:

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.

2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.

3. Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

OBJECTIFS

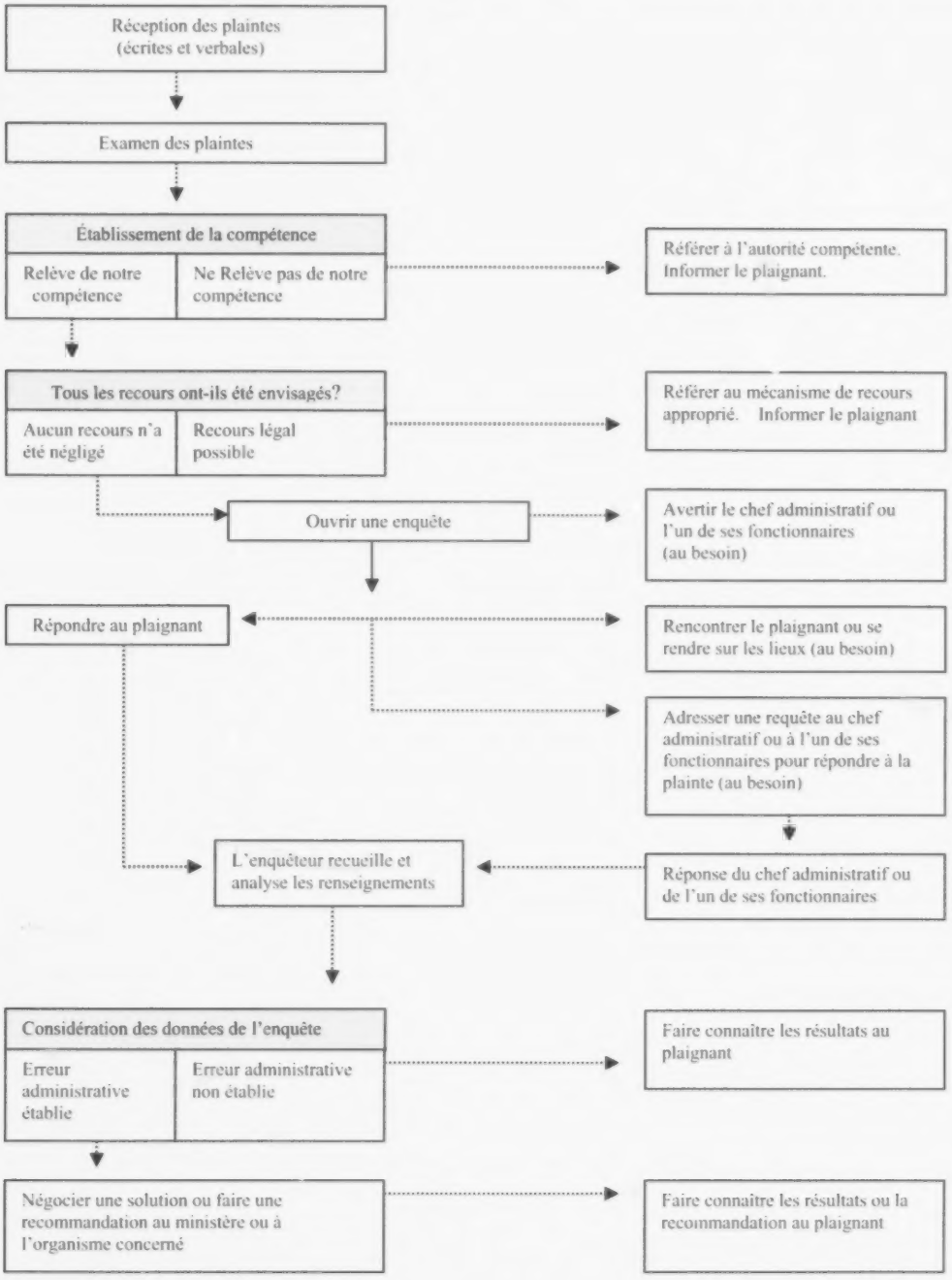
Le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse s'engage à atteindre les objectifs suivants :

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles dans le but de promouvoir et de protéger les droits et les intérêts des enfants et des jeunes.

2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque enfant et à chaque jeune dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles afin que leur voix soit entendue et qu'on en tienne compte dans les forums où leurs opinions pourraient autrement ne pas être avancées.

3. Réviser les directives, les procédures, les lois et les règlements en vue de faire avancer les droits et les intérêts des enfants et des jeunes et, au besoin, fournir des renseignements et des conseils au gouvernement et aux organismes gouvernementaux au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services offerts aux enfants et aux jeunes.

MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES À L'OMBUDSMAN


Réception des plaintes (écrites et verbales)
Examen des plaintes
Établissement de la compétence
Relève de notre compétence
Ne Relève pas de notre compétence
Référer à l'autorité compétente. Informer le plaignant.
Tous les recours ont-ils été envisagés?
Aucun recours n'a été négligé
Recours légal possible
Référer au mécanisme de recours approprié. Informer le plaignant
Ouvrir une enquête
Avertir le chef administratif ou l'un de ses fonctionnaires (au besoin)
Répondre au plaignant
Rencontrer le plaignant ou se rendre sur les lieux (au besoin)
Adresser une requête au chef administratif ou à l'un de ses fonctionnaires pour répondre à la plainte (au besoin)
L'enquêteur recueille et analyse les renseignements
Réponse du chef administratif ou de l'un de ses fonctionnaires
Considération des données de l'enquête
Erreur administrative établie
Erreur administrative non établie
Faire connaître les résultats au plaignant
Négocier une solution ou faire une recommandation au ministère ou à l'organisme concerné
Faire connaître les résultats ou la recommandation au plaignant

L'OMBUDSMAN

L'ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'Ombudsman est nommé et ne peut être démis de ses fonctions que sur la recommandation de l'Assemblée Législative elle-même.

La ***Loi sur l'ombudsman*** lui confère le pouvoir d'enquête relativement à toute matière administrative. Conformément à la ***Loi***, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'ombudsman sont donc confidentiels.

CE QUE L'OMBUDSMAN PEUT FAIRE

L'ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations ainsi que toute autre autorité publique que définit la ***Loi sur l'ombudsman***.

CE QUE L'OMBUDSMAN NE PEUT PAS FAIRE

L'ombudsman et son personnel n'ont pas le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil

LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

Le défenseur des enfants et de la jeunesse relève de l'Assemblée législative et agit indépendamment du gouvernement. Le défenseur des enfants et de la jeunesse est nommé et ne peut être destitué que sur la recommandation de l'Assemblée législative. De ce point de vue, le rôle de défenseur des enfants et de la jeunesse est semblable à celui de l'ombudsman.

Il existe toutefois de nettes différences entre les deux. Le défenseur des enfants et de la jeunesse agit en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes. En vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***, le défenseur est chargé de veiller à ce que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes soient protégés, et à ce que leurs opinions soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées. Conformément à son mandat et en vertu de la ***Loi***, le défenseur fournit également de l'information et des conseils aux organismes et aux représentants officiels du gouvernement au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services aux enfants et aux jeunes.

Ce que peut faire le défenseur

Le défenseur des enfants et de la jeunesse, ainsi que ses employés sont, en vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse,*** en mesure d'offrir de l'aide aux enfants et aux jeunes en :

- écoutant leurs besoins et leurs préoccupations;
- veillant à ce que leurs droits et leurs intérêts soient protégés;
- s'assurant que leurs opinions sont entendues dans les forums appropriés;

- enquêtant sur les plaintes que ces enfants et ces jeunes pourraient adresser à propos de la manière dont une situation précédente a été traitée par des organismes gouvernementaux;

- veillant à ce qu'ils aient un accès adéquat aux services appropriés;

- examinant continuellement les lois et politiques afin de s'assurer qu'elles sont justes et équitables envers les enfants et les jeunes, et qu'elles sont également respectées;

- rendant compte de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services offerts aux enfants et aux jeunes dans la collectivité;

- agissant, de façon générale, en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes.

Ce que ne peut pas faire le défenseur

Le défenseur des enfants et de la jeunesse, ainsi que ses employés, n'agissent ni à titre de protecteurs des droits et intérêts des parents et des adultes, ni à titre de conseillers juridiques, et ce, de quelque façon que ce soit.

INDICATEURS DE RENDEMENT

Le Bureau de l'ombudsman mesure son rendement, pour ce qui est de la prestation de divers services établis par la loi, par le biais des indicateurs énoncés ci-dessous.

Appui à la mission centrale

Indicateur – Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a pour mission centrale de s'assurer que tous les citoyens du Nouveau-Brunswick sont traités de façon équitable, du point de vue administratif, par le gouvernement et ses organismes. En vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman****, il s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick.*

Résultat – Notre mission centrale est communiquée par le biais de diverses activités publiques et d'éducation des employés du gouvernement et par le biais de déclarations à titre de conférencier prononcées par l'ombudsman et son personnel, et est renforcée dans les pages Web du bureau et dans notre rapport annuel.

Prestation efficace et efficiente de services

Indicateur – Le Bureau de l'ombudsman a réalisé des gains depuis janvier 2004 dans le cadre de ses efforts afin de mieux exécuter le mandat que lui confère la loi. Ces gains comprennent l'établissement d'un numéro de téléphone sans frais 1 888 qui permet aux clients de l'extérieur de la grande région de Fredericton de communiquer avec le bureau; l'amélioration de sa page Web; la réalisation d'améliorations administratives et techniques; la tenue de rencontres régulières avec divers ministères et organismes du gouvernement dans le but d'élaborer des améliorations dans la façon qu'ils exécutent leurs mandats respectifs conformément à la loi, de même que l'élaboration et le lancement d'une affiche informative pour les centres correctionnels provinciaux.

Résultat - Le pourcentage de dossiers de plainte fermés au cours des 30 jours civils suivant la date à laquelle la plainte a été reçue est passé de 67 % en 2002/2003 à 86 % en 2006/2007. Il s'agit d'une troisième année consécutive où ce niveau a été atteint.

INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le présent tableau présente les dépenses réelles et les affectations budgétaires pour 2006-2007.

Les chiffres indiquent que les dépenses réelles du Bureau de l'ombudsman et du Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse sont inférieures au montant prévu au budget de l'exercice. L'écart est largement attribuable aux économies réalisées au titre des salaires étant donné qu'un des membres du personnel a été en congé au cours de l'année.

	2006-2007	
	Budget	**Dépenses réelles**
Salaires et avantages sociaux	844,4	764,1
Autres services	260,6	255,4
Fournitures et approvisionnements	17,5	28,8
Biens et matériel	67,0	27,2
Contributions et subventions	0,0	0,0
Total	1 189,5	1 075,5

Nota : **Affectations budgétaires et dépenses réelles (en milliers de dollars)**

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Employés	Titre professionnel
Albert, Jessica	Enquêteuse
Allain, Mélanie	Services de Défense des enfants et de la jeunesse
Cantin, Francine	Travailleuse sociale / Enquêteuse
Dickison, Julie	Secrétaire exécutive
Doyle, Anne	Travailleuse sociale / Enquêteuse
Fraser, Amy	Adjointe administrative
Gilliland, Steve	Directeur exécutif
Levert, François	Enquêteur/Agent juridique
Lévesque, Marie-Josée *	Enquêteuse
Murray, Jennifer *	Enquêteuse/Agente juridique
Pitre, Claire **	Conseillère juridique
Richard, Bernard	Ombudsman/ Défenseur des enfants & de la jeunesse
Savoie, Robert	Enquêteur
Whalen, Christian	Conseiller juridique

* Temps partiel
**Congé de maladie prolongé

LOI SUR L'OMBUDSMAN

LOI SUR L'OMBUDSMAN

En 1967, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi visant à créer le Bureau de l'ombudsman. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'ombudsman a pour mandat, en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman*** du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes.

Selon la nature d'une plainte, il est parfois possible d'en arriver à une résolution par voie informelle. Si une enquête fait ressortir un manquement de nature administrative et que l'affaire ne peut être résolue par voie informelle, la ***Loi*** établit que l'ombudsman doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR L'OMBUDSMAN*

Accès

Le Bureau de l'ombudsman est accessible à chaque personne au Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser au Bureau dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes par différents moyens. Mentionnons le courrier, le téléphone, le télécopieur, le courriel, ainsi que par la voie d'une entrevue personnelle au bureau ou dans la collectivité du client. Le Bureau accepte les plaintes verbales et écrites.

Plaintes

L'ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les hôpitaux, les organismes de la Couronne et les autres autorités relevant du gouvernement provincial que définit la ***Loi sur l'ombudsman***.

Enquêtes

Conformément à la ***Loi sur l'ombudsman***, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et confidentielles sur les plaintes, déposées par des particuliers, ayant trait à des questions administratives.

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en rencontrant les clients sur place, à la grandeur de la province.

À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'ombudsman cherchera à en arriver à un règlement où, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'ombudsman ne peut pas exiger une intervention du gouvernement, mais par la négociation, il a réussi à obtenir d'excellents résultats. Lorsque les preuves ne suffisent pas pour établir le bien-fondé de la plainte, on cesse d'enquêter, et le client est avisé des résultats par écrit.

Communication de renseignements et renvois

Lorsqu'une plainte n'est pas de son ressort, le Bureau de l'ombudsman fournit des renseignements et, s'il y a lieu, dirige les personnes vers les autres mécanismes de dépôt de plaintes ou recours possibles.

Le graphique d'acheminement à la page 15 du rapport montre la façon habituelle dont le Bureau de l'ombudsman traite les plaintes écrites et verbales. Des exceptions peuvent se produire à la discrétion et à la demande de l'ombudsman.

STATISTIQUES 2006/2007

Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,576 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2006/2007. De ce nombre, 1,499 relevaient de la compétence du Bureau; 348 étaient des questions et des demandes de renseignements et 729 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 126 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées. Un sommaire détaillé des plaintes reçues se trouve à compter de la page 47 de ce rapport.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Le paragraphe 13(4) de la ***Loi sur l'Ombudsman*** établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'ombudsman sans qu'elle soit ouverte, de façon à ce qu'il puisse demander au Bureau de faire enquête sur les plaintes portant sur des **questions d'ordre administratif**.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel l'informant que le Bureau de l'ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement. De plus, les établissements ont reçu des affiches faisant connaître aux détenus leur droit d'adresser leurs plaintes au Bureau de l'ombudsman.

Même s'il a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions, le Bureau ne peut faire enquête, en vertu de l'article 12 de la ***Loi sur l'ombudsman***, que sur les plaintes « ***portant sur les questions d'ordre administratif*** » et non sur les questions d'ordre criminel.

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 2006/2007 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter que plusieurs plaintes étaient d'**ordre criminel**, car elles portaient, par exemple, sur une agression. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère de la Sécurité publique par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la ***Loi sur l'ombudsman***, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles.

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais.

Habituellement, il faut porter la question à l'attention du ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci tout comme le centre correctionnel concerné, puisse également se faire entendre.

Après avoir reçu les renseignements des deux parties et avoir effectué les rapports d'enquête nécessaires, le Bureau met fin à l'enquête et le détenu est avisé des résultats.

Durant la période visée par ce rapport, le personnel du Bureau de l'ombudsman s'est présenté, à plusieurs occasions, à des établissements correctionnels provinciaux pour faire enquête sur des plaintes déposées par des détenus. Il a discuté de cas précis, ainsi que de directives et de modalités générales avec les représentants des établissements.

STATISTIQUES 2006/2007

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 634 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. Le Bureau a également reçu un grand nombre de demandes d'informations et de plaintes provenant de détenus, qui ne relevaient pas de notre compétence.

LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

Loi sur le droit à l'information

La ***Loi sur le droit à l'information*** a été adoptée en 1978 pour garantir aux Néo-Brunswickois le droit d'accès aux renseignements d'ordre public. La ***Loi*** était le deuxième texte du genre au Canada, faisant du Nouveau-Brunswick l'une des premières administrations gouvernementales au monde à proclamer ce droit. La ***Loi*** a été modifiée à plusieurs reprises depuis son entrée en vigueur. Cependant, les modifications ont généralement eu l'effet d'accroître les exemptions applicables à certains types de documents, limitant ainsi le droit à l'information.

Dans le cadre de la ***Loi sur le droit à l'information***, l'ombudsman doit, conformément à la ***Loi*** et au règlement, mener un examen indépendant, dans un délai de 30 jours du dépôt de la requête, sur le refus, d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental, de communiquer des renseignements aux citoyens.

RENVOIS VISÉS PAR LA *LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION*

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, une personne peut demander de l'information contenue dans un ou plusieurs documents en présentant une requête auprès du ministre pertinent, comme il est défini dans la ***Loi***. Lorsque le ministre refuse ou est incapable de fournir les documents demandés, la personne peut renvoyer l'affaire devant l'ombudsman ou un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsqu'une demande d'information est renvoyée au Bureau de l'ombudsman, la ***Loi sur le droit à l'information*** exige que l'ombudsman examine l'affaire, dans un délai de 30 jours après avoir reçu le renvoi, et qu'il présente sa recommandation dans les plus brefs délais possibles.

La ***Loi*** permet à l'ombudsman de vérifier l'information que le ministre refuse de communiquer, si cette information existe. Cet examen est mené en privé.

En général, l'ombudsman vérifie l'information sur place, mais les documents ou les copies des documents peuvent aussi lui être remis, sous pli cacheté, pour faciliter la consultation lorsqu'il s'agit de préparer une recommandation. Selon la nature de l'information demandée, cette vérification peut aussi inclure l'examen d'un seul document ou dossier, ou d'une série de documents ou de boîtes de dossiers.

La vérification de l'ombudsman peut aller au-delà des documents sur papier vu que la ***Loi sur le droit à l'information*** définit un document comme suit : « *toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique ou autrement* ».

Au terme de l'examen, si l'ombudsman découvre que l'information demandée n'est pas exemptée de publication en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, une recommandation est présentée au ministre afin de publier l'information conformément à la ***Loi***.

Aucun droit n'existe, en vertu de la ***Loi***, relativement aux renseignements qui s'inscrivent dans les catégories énumérées à titre d'exceptions dans l'article 6 de la ***Loi***.

Depuis le 1er janvier 2006, les recommandations de l'ombudsman visées par la ***Loi sur le droit à l'information*** sont envoyées dans un mode de présentation identique aux deux parties sous forme de plainte revêtant un intitulé juridique de la cause. Les recommandations qui soulèvent de nouveaux problèmes d'interprétation et d'application de la loi sont affichées sur notre site Web. Il est à espérer que ces mesures assureront une plus grande uniformité au niveau du résultat de nos propres efforts, faciliteront l'examen juridique des recommandations au besoin, et permettront de mieux éclairer le public et les agents du gouvernement en ce qui a trait à la ***Loi*** et à la façon dont elle doit être interprétée et appliquée. Durant le dernier exercice, il nous a fait plaisir de constater que plusieurs de ces recommandations ont été référencées et citées avec approbation dans les décisions de la Cour du Banc de la Reine au Nouveau-Brunswick. En revanche, l'une des recommandations émises l'année dernière relativement à l'application de l'exemption des renseignements personnels, a été renversée, sur ce point, par une décision de la Cour du Banc de la Reine (l'affaire *Barnett contre le ministère des Services familiaux et communautaires* 2006 NBQB 411, le 30 novembre 2006, juge Riordon). La décision rendue dans cette affaire a servi à consolider l'opinion déjà très favorable de la cour sur l'exemption

des renseignements personnels en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***. Rendant la pratique dans notre province incohérente avec la pratique en vigueur dans les autres provinces canadiennes, ce dénouement met en évidence le besoin d'une réforme.

À la fin de l'exercice, le gouvernement a chargé un groupe de travail indépendant d'émettre des recommandations à propos de la réforme de la ***Loi sur le droit à l'information*** et de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***. Un second groupe de travail a par ailleurs été nommé pour rendre compte des besoins de mesures législatives dans le domaine des renseignements personnels sur la santé. J'ai depuis soumis des propositions aux deux groupes de travail et espère obtenir une réponse du gouvernement aux recommandations de ces groupes de travail.

En septembre 2006, en même temps que d'autres commissariats au droit à l'information et à la protection des renseignements personnels au Canada, notre bureau a participé aux activités de la première Semaine nationale du droit de savoir au Canada. Deux dîners-conférences, organisés pour le grand public et pour les coordonnateurs ministériels du droit à l'information, ont connu un franc succès et accueilli de nombreux participants. Le Bureau a continué de participer à l'organisation de l'Atelier dans la région de l'Atlantique sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et se fera un plaisir d'accueillir le *Forum atlantique* à Moncton en juin 2008.

STATISTIQUES POUR 2006/2007

Durant l'exercice financier 2006/2007, le Bureau de l'ombudsman a reçu 65 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements présentée par une personne en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information.*** Le Bureau de l'ombudsman a mené 31 enquêtes et également offert de l'information générale à plusieurs personnes qui cherchaient à obtenir un avis sur la procédure à suivre lorsqu'il s'agit de demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.

Onze recommandations ont été affichées sur notre site Web lors du dernier exercice; elles comptaient notamment : une recommandation sur la non-application de la ***Loi*** à

propos de dossiers faisant déjà partie du domaine public; des recommandations sur l'obligation de confidentialité du ministre vis-à-vis des exploitants de foyers de soins spéciaux et des dossiers internes concernant les résidents de ces foyers; l'application de la ***Loi*** aux Conseils d'éducation de district et aux rapports que leur prépare le Bureau du contrôleur; le droit d'une ancienne employée d'obtenir les notes et dossiers confidentiels concernant une plainte pour harcèlement qu'elle avait envoyée dix ans plus tôt; une recommandation de nouvelle divulgation d'un rapport préparé pour le ministre de la Santé et qui contenait des remarques sur la performance de professionnels de la santé dans un environnement de soins de courte durée; une recommandation sur une exemption demandée à propos d'un document préparé pour analyse par le Cabinet, mais abandonné avant; une recommandation de nouvelle divulgation d'un contrat signé entre Énergie NB et EACL pour la remise en état de la centrale électrique Point Lepreau; une recommandation sur l'exemption spécifique visée par la ***Loi*** au sujet des rapports produits pour fins d'étude à huis clos par les conseils d'administration d'hôpitaux; et une recommandation de nouvelle divulgation au Conseil de conservation du Nouveau-Brunswick à propos des dossiers sur des décisions de restructuration d'Énergie NB.

Bien que la ***Loi sur le droit à l'information*** ne fixe pas de date limite à laquelle le ministre doit envoyer sa réponse concernant une recommandation de l'ombudsman, la ***Loi*** prévoit que le ministre doit indiquer par écrit au requérant et à l'ombudsman sa façon de régler l'affaire après la recommandation. Dans mon dernier rapport, j'exprimais mes préoccupations quant au nombre élevé de recommandations envoyées par l'ombudsman aux ministres, mais qui demeurent sans réponse. Hélas, ces types de retard et ces manques de réponse, qui vont à l'encontre des obligations des pouvoirs publics en vertu de la ***Loi***, continuent de se produire.

LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'ombudsman. Par suite d'une modification à la ***Loi sur la Fonction publique***, l'ombudsman a la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique.

La ***Loi sur la Fonction publique*** confère à l'ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se fassent selon le mérite. Plus particulièrement, la ***Loi*** prévoit que l'ombudsman doit:

- entendre les appels déposés par des employés relativement à des nominations;

- enquêter sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'ont pas qualité d'employé.

Il est possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relatives à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la ***Loi***, le Bureau doit entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

APPELS ET PLAINTES DÉPOSÉS EN VERTU DE LA *LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE*

Appels

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique*** vise essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel fait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permet aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés peuvent soumettre directement à l'ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils peuvent aussi demander d'abord à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir, s'il y a lieu, d'en appeler de la décision.

La ***Loi*** prévoit des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel est accueilli, l'ombudsman refuse ou révoque la nomination en cause.

Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique*** a pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nominations par voie de concours. Il permet au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes en vertu de la ***Loi*** servent également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

Avant de déposer une plainte auprès de l'ombudsman, les candidats non retenus doivent, en vertu de la ***Loi,*** demander officiellement à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils ne sont pas satisfaits des motifs invoqués, ils peuvent déposer une plainte écrite auprès de l'ombudsman dans le délai prescrit par la ***Loi***.

L'ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines.

STATISTIQUES 2006/2007

En tout, 50 dossiers ont été ouverts en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique*** en 2006/2007. Ils comprenaient notamment 13 appels déposés en vertu de l'article 32 de la ***Loi***, leurs résultats s'établissant comme suit : quatre ont été rejetés et neuf retirés. De même, onze enquêtes ont été ouvertes en vertu de l'article 33 de la ***Loi*** : six n'avaient aucun fondement, quatre se sont terminées par la clarification fournie, et une a été abandonnée par le plaignant. En outre, 17 enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois temporaires au sein de la fonction publique. Les autres dossiers ouverts en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique*** ont été classés comme des demandes de renseignements.

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a présenté une ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** en 1998. La ***Loi*** a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et est entrée en vigueur le 1er avril 2001.

Comme la ***Loi sur le droit à l'information***, la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** confère au Bureau de l'ombudsman la fonction de respect en ce qui concerne les plaintes déposées en vertu de la ***Loi***. La LPRP garantit le droit des citoyens de savoir quel type de renseignements personnels le gouvernement détient à leur sujet et de faire en sorte que ces renseignements personnels soient traités de manière confidentielle. Au Nouveau-Brunswick, contrairement à certaines autres provinces, il n'existe aucune loi provinciale qui régit la confidentialité des renseignements personnels dans le secteur privé. La ***Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*** fédérale s'applique donc à tous les organismes commerciaux et privés de la province. Cette loi, toutefois, n'aborde pas les questions de protection des renseignements personnels comme, par exemple, entre un employeur du secteur privé et ses employés. Ainsi, chaque année, plusieurs personnes portent plainte auprès de notre bureau relativement à des cas de violation de la vie privée pour lesquels il n'existe aucun recours administratif au Nouveau-Brunswick et aucun organisme de surveillance indépendant pour traiter ce genre de plainte.

À l'instar de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques***, la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** du Nouveau-Brunswick est une loi qui confère un pouvoir légal aux dix principes de protection de la vie privée établis dans le modèle du code type de protection de la vie privée de l'Association canadienne de normalisation. Le mécanisme d'application de la loi consiste à déposer une plainte auprès de l'ombudsman qui détient un pouvoir de recommandation, et non pas un pouvoir de dicter la loi ou d'émettre des ordonnances exécutoires à un organisme public.

PLAINTES EN VERTU DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS*

Le Bureau de l'ombudsman est un organisme indépendant qui est chargé de faire enquête sur des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes du gouvernement.

Bien que le Bureau de l'ombudsman soit responsable d'enquêter les plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***, il incombe aux ministères et aux organismes gouvernementaux de gérer les renseignements personnels en conformité avec la ***Loi***.

Même si on continue à recevoir relativement peu de plaintes en vertu de la LPRP, comparativement à d'autres administrations gouvernementales, plusieurs plaintes de haute visibilité déposées au cours des deux derniers exercices ont fait l'objet de beaucoup d'attention de la part du public. À la suite de la démission de deux ministres relativement à des manquements à la LPRP signalés, on m'a demandé d'enquêter relativement à une plainte déposée par le chef de l'opposition officielle contre le premier ministre et le ministre des Transports. Cette plainte a été jugée fondée et a mené à la formulation de recommandations en vue d'améliorer les mesures de protection dans le domaine de la correspondance ministérielle. Le rapport traitait de points importants relativement à l'imputabilité des ministres en vertu de la ***Loi***, à l'étendue de l'immunité parlementaire et à la nécessité d'appliquer, dans tous les cas, la loi de façon équilibrée pour assurer que celle-ci ne serve pas de bouclier aux représentants du gouvernement pour faire obstacle aux demandes en faveur de la transparence et de l'imputabilité, ou encore pour s'opposer à la tradition d'un gouvernement transparent. La politisation et l'abus possible des mécanismes d'application ont aussi été pris en considération, si bien qu'on a recommandé l'examen plus approfondi des besoins de formation et des processus d'imputabilité du personnel ministériel et politique amené à traiter des renseignements personnels dans le secteur public.

Le Bureau de l'ombudsman a également adopté, cette année, la pratique de publier ses rapports relatifs aux plaintes déposées en vertu de la LPRP et de les formuler avec un intitulé et un format plus compatibles avec un rapport de décision. Deux rapports de ce secteur sont maintenant disponibles sur notre site Web.

Le Bureau a pris une part active dans des initiatives fédérales-provinciales visant à mettre en place un réseau de professionnels de l'accès aux renseignements personnels et de leur protection au Canada atlantique et dans l'ensemble de la francophonie. Grâce à l'analyse contenue dans notre plus récent rapport annuel, nous avons pu obtenir un financement accru de la part du gouvernement afin de maintenir notre niveau actuel d'engagement de ressources dans l'aspect de notre mandat relatif à la protection des renseignements privés et à l'accès à l'information. Nos dépenses par personne demeurent les plus basses de toutes les agences de surveillance du pays. De plus, nous voyons ce sous-financement permanent comme un manque à gagner critique, particulièrement à la lumière des efforts de réforme du droit actuellement en cours et du rôle de surveillance et de conseil accru que nous serons appelés à jouer relativement à un large éventail de sujets allant des pratiques de gestion des renseignements ministériels, en passant par les demandes pour des permis de conduire améliorés afin qu'ils servent de document de contrôle à la frontière, jusqu'à la création d'un dossier de santé électronique.

STATISTIQUES POUR 2006/2007

Au cours de l'année 2006/2007, le Bureau de l'ombudsman a reçu 39 plaintes et demandes de renseignements en ce qui concerne la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.

Loi sur le Défenseur des enfants et de la jeunesse

LOI SUR LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

La ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*** a reçu la sanction royale le 30 juin 2004; pourtant, le poste de défenseur n'a été pourvu que le 26 octobre 2006 lorsque l'ombudsman a accepté d'assumer la responsabilité de cette mesure législative de façon à veiller à ce que les droits et intérêts des enfants et des jeunes soient protégés dans les politiques, les programmes et les services gouvernementaux.

L'article 2 de la *Loi* décrit les responsabilités du défenseur comme suit :

> a) veiller à ce que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes soient protégés;
>
> b) veiller à ce que les opinions des enfants et des jeunes soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées;
>
> c) veiller à ce que les enfants et les jeunes qui ont droit de recevoir des services y aient accès, et que les plaintes que les enfants et les jeunes pourraient avoir à l'égard de ces services reçoivent l'attention voulue;
>
> d) veiller à ce que de l'information et des conseils soient fournis au gouvernement, aux agences gouvernementales et aux communautés au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services aux enfants et aux jeunes;
>
> e) agir, de façon générale, en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes.

Le défenseur ne peut agir à titre de conseiller juridique. Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, le défenseur peut, en vertu du paragraphe 13(1) :

a) recevoir et examiner une question concernant un enfant, un jeune ou un groupe d'enfants ou de jeunes;

b) plaider, servir de médiateur ou utiliser toute autre méthode de résolution de conflits au nom d'un enfant, d'un jeune ou d'un groupe d'enfants ou de jeunes;

c) si le plaidoyer ou la médiation ou toute autre méthode de résolution de conflits ne mène pas à un résultat jugé satisfaisant par le défenseur, il peut mener une enquête au nom d'un enfant, d'un jeune ou d'un groupe d'enfants ou de jeunes;

d) initier et participer ou prêter assistance aux jeunes ou aux enfants à initier et à participer à des conférences de cas, des révisions administratives, des médiations ou à d'autres processus en vertu desquels des décisions sont effectuées quant à la livraison de services;

e) fournir des renseignements au public sur les besoins et les droits des enfants et des jeunes, et sur le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse;

f) faire des recommandations au gouvernement ou à une autorité relativement aux lois, aux politiques et aux pratiques en ce qui concerne les droits des enfants et des jeunes ou les services qui leur sont destinés.

Des modifications à la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***, sanctionnée le 30 juin 2007, ont largement accru l'indépendance, l'autorité et l'efficacité du Bureau. En plus de conserver sa fonction spéciale de défense des plaignants et de résolution rapide des plaintes qui lui sont soumises, le défenseur se voit accorder, dans leur ensemble, les pouvoirs, les privilèges et l'autorité d'un ombudsman parlementaire. Par ailleurs, le défenseur et les membres de son personnel sont assujettis à des dispositions très strictes en matière de confidentialité. Les modalités de nomination du défenseur ainsi que les dispositions sur l'éventuelle destitution ont également été modifiées afin d'accroître l'indépendance du Bureau de même que les pouvoirs de compulsion de dossiers. D'autres pouvoirs liés aux enquêtes ont aussi été grandement accrus.

Plaintes déposées en vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*

Plaintes

Les plaintes reçues par le défenseur des enfants et de la jeunesse peuvent se distinguer des plaintes reçues par l'ombudsman du fait qu'elles impliquent toujours un enfant, un jeune, ou un groupe d'enfants ou de jeunes, et placent toujours les intérêts de ceux-ci au premier plan de l'enquête.

Bien que certaines plaintes proviennent directement de l'enfant ou du jeune concerné, elles sont, la plupart du temps, déposées par quelqu'un d'autre que l'enfant ou le jeune. Peu importe qui dépose la plainte, le défenseur a pour responsabilité, en tout temps, d'agir dans le meilleur intérêt de l'enfant. C'est une démarche centrée sur l'enfant. Ceci est en conformité avec un jugement récent de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Syl Apps Secure Treatment Centre c. B. D., le 27 juillet 2007.*

De façon générale, les enquêtes de l'ombudsman durent de un à trois mois, tandis que celles traitées par le défenseur des enfants et de la jeunesse peuvent prendre plus de temps. Il est important de maintenir des échanges actifs avec le plaignant et d'entrer en contact régulièrement avec lui afin de fournir et de recevoir des informations relatives à l'affaire en cours.

La sensibilité de chaque cas est extrêmement importante pour le défenseur, quelle que soit la situation qu'il traite; presque tous les renseignements liés à chacun des cas reste confidentiel.

Problèmes systémiques

Durant ses premiers mois d'opération, en plus de répondre aux plaintes des personnes, le Bureau a identifié et commencé à traiter un dossier systémique impliquant un jeune ayant des besoins complexes, et a continué d'enquêter sur la mort d'un enfant.

INFORMER LE PUBLIC SUR LE NOUVEAU MANDAT DU DÉFENSEUR DES ENFANTS ET MISE EN PLACE DU NOUVEAU BUREAU

Durant la période couverte par le présent rapport annuel, le Bureau a travaillé d'arrache-pied pour sensibiliser le public et l'informer que la province possède maintenant un défenseur des enfants et de la jeunesse, aussi actif qu'intéressé; il a ainsi créé un nouveau logo, publié une brochure et lancé une campagne d'affichage.

Le Bureau a répondu à de nombreuses questions à propos de ce nouveau mandat; il a pareillement participé à des conférences et commencé d'inviter des gens à faire des présentations sur différents sujets liés à l'enfant et à la jeunesse. Le Bureau a par ailleurs discuté la mise en place de procédures opérationnelles internes et la création de liens et d'échanges avec d'autres intervenants en la matière.

Défis

Le Bureau a dû faire face à des défis de taille en plus grand nombre que prévu. Au début du mandat, durant la période couverte par ce rapport annuel, l'accès aux documents s'avérait toujours très difficile. Mais il y a eu des améliorations depuis, en partie grâce aux modifications apportées à la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***, sanctionnée le 30 juin 2007.

STATISTIQUES POUR 2006-2007

Durant la période couverte par le présent rapport annuel, 76 dossiers ont été ouverts en vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*** en 2006-2007, entre le 26 octobre 2006, date du début du mandat du défenseur des enfants et de la jeunesse, nouvellement nommé, et la fin de mars 2007. La plupart des plaintes provenaient de membres de la famille, non pas des enfants ou des jeunes concernés. Certaines plaintes ont été déposées par des citoyens ou des fonctionnaires inquiets. Durant les cinq premiers mois de ses activités, le Bureau a reçu des plaintes portant

sur divers problèmes, notamment des allégations de violence et de négligence à l'égard d'enfants, l'accès aux services de santé mentale, la garde d'enfants et les droits de visite, les paiements de pensions alimentaires pour enfants, les enfants ayant des besoins spéciaux à l'école, l'adoption, le manque de services sociaux pour les jeunes de 16 à 19 ans, etc. Plusieurs de ces plaintes relèvent du ministère des Services familiaux et communautaires, bien que d'autres ministères, tels ceux de l'Éducation, de la Santé et de la Justice aient également été impliqués.

SOMMAIRE DES STATISTIQUES 2006/2007

STATISTIQUES 2006/2007

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,576 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2006/2007. De ce nombre, 1,499 relevaient de la compétence du Bureau; 348 étaient des questions et des demandes de renseignements et 729 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 126 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.

- Durant l'exercice financier 2006/2007, le Bureau de l'ombudsman a reçu 65 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements présentée par une personne en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information.*** Le Bureau de l'ombudsman a mené 31 enquêtes et également offert de l'information générale à plusieurs personnes qui cherchaient à obtenir un avis sur la procédure à suivre lorsqu'il s'agit de demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.

- En tout, 50 dossiers ont été ouverts en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique*** en 2006/2007. Ils comprenaient notamment 13 appels déposés en vertu de l'article 32 de la ***Loi***, leurs résultats s'établissant comme suit : quatre ont été rejetés et neuf retirés. De même, onze enquêtes ont été ouvertes en vertu de l'article 33 de la ***Loi*** : six n'avaient aucun fondement, quatre se sont terminées par la clarification fournie, et une a été abandonnée par le plaignant. En outre, 17 enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois temporaires au sein de la fonction publique. Les autres dossiers ouverts en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique*** ont été classés comme des demandes de renseignements.

- Au cours de l'année 2006/2007, le Bureau de l'ombudsman a reçu 39 plaintes et demandes de renseignements en ce qui concerne la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.

- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 635 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. En plus, le bureau reçoit un grand nombre de demandes d'informations aussi bien que des plaintes, de détenus, qui ne relèvent pas de notre compétence.

- Durant la période couverte par le présent rapport annuel, 76 dossiers ont été ouverts en vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*** en 2006/2007, entre le 26 octobre 2006, date du début du mandat du défenseur des enfants et de la jeunesse, nouvellement nommé, et la fin de mars 2007. La plupart des plaintes provenaient de membres de la famille, non pas des enfants ou des jeunes concernés. Certaines plaintes ont été déposées par des citoyens ou des fonctionnaires inquiets. Durant les cinq premiers mois de ses activités, le Bureau a reçu des plaintes portant sur divers problèmes, notamment des allégations de violence et de négligence à l'égard d'enfants, l'accès aux services de santé mentale, la garde d'enfants et les droits de visite, les paiements de pensions alimentaires pour enfants, les enfants ayant des besoins spéciaux à l'école, l'adoption, le manque de services sociaux pour les jeunes de 16 à 19 ans, etc. Plusieurs de ces plaintes relèvent du ministère des Services familiaux et communautaires, bien que d'autres ministères, tels ceux de l'Éducation, de la Santé et de la Justice aient également été impliqués.

TABLEAU STATISTIQUE 2006/2007

RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2006/2007

(Ne comprend pas les questions et les plaintes hors-compétence)

Ministères/Organismes	Total	Aide apportée	Référence / Précision fournie	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'ombudsman
Éducation	26	9	4	6	7
Environnement et Gouvernements locaux	22	1	11	8	2
Services familiaux et communautaires	310	80	102	51	77
Santé et Mieux-être	30	9	10	6	5
Justice	28	5	7	12	4
Ressources naturelles	13	2	5	2	4
Société d'énergie du N.-B.	48	19	13	7	9
Municipalités	49	2	29	9	9
Bureau des ressources humaines	10	3	4	2	1
Sécurité publique	551	86	215	166	84
Services Nouveau-Brunswick	28	3	13	9	3
Formation et Développement de l'emploi	33	12	10	4	7
Transports	35	9	15	5	6
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	94	17	53	12	12
Régies régionales de la Santé	36	7	18	4	7
Districts scolaires	40	5	16	11	8
**Autres	146	26	62	16	42
Total	**1499***	**295**	**587**	**330**	**287**

*Ce nombre ne comprend pas les 126 enquêtes reportées de l'année précédente.
** Ministères/organismes avec 10 plaintes ou moins durant 2006/2007.
*** 153 plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'année.

GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2006/2007. Pour les fins de ce rapport, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 10 plaintes.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

	2006/2007	2005/2006
Questions de santé		
Ordonnances demandées ou refusées	55	72
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	37	37
Soins dentaires	9	7
Demande pour aller à l'hôpital	22	18
Lunettes, soins ophtalmologiques	2	6
Régime alimentaire spécial	5	1
Menace de suicide	3	1
Physiothérapie	-	2
Santé mentale	2	3
Appareils médicaux	2	6
Traitements médicaux	7	1
Agression/Injures – Physique, Sexuelle, etc	8	-
Total Partiel	152	154
Conditions de détention		
Vêtements et literie	10	14
Propreté	17	11
Nourriture	16	16
Chauffage et ventilation	1	1

Surpeuplement	7	17
Usage du tabac	3	6
Entretien et réparations	3	4
Total Partiel	57	69
Administration	5	9
Admission – sortie	2	-
Programme de mise en liberté provisoire	4	10
Cour	10	-
Aide juridique	4	-
Libération conditionelle	3	-
Langues officielles	1	-
Mesures disciplinaires	28	15
Biens personnels des détenus	15	34
Classification ou transferts	57	43
Demande de détention à domicile	6	7
Privilèges de visites	19	14
Loisirs	6	8
Placement à l'intérieur de l'institution	25	21
Privilèges relatifs aux programmes	12	4
Emploi du téléphone	10	13
Correspondance	5	4
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	9	8
Contrebande	5	3
Ségrégation	16	18
Conduite du personnel	26	14
Menacé par la présence d'autres détenus	2	5
Formulaires de demande	3	2
Requêtes pour articles refusés	8	13
Abandonné par le détenu	5	4
Autres (comprend hors-compétence et questions)	139	45
Total Partiel	425	294
Total	**634**	**517**

SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES

	2006/2007	2005/2006
Prestations d'aide au revenu		
Suppression ou réduction	16	34
Refus	20	30
Montants ou calculs	12	16
Critères d'admissibilité	31	27
Besoins à long terme	4	9
Remboursements	6	6
Retards	5	7
Total Partiel	94	129
Unités de logement		
Réparations	13	25
Disponibilité	23	39
Évictions	8	11
Inspections	3	1
Droits des locataires	7	11
Transferts	4	4
Total Partiel	58	91
Plaintes portant sur le personnel	14	17
Administration	10	16
Carte d'assistance médicale	17	24
Services de protection	31	34
Supplément au chauffage	2	3
Adoptions	7	5
Questions médicales	11	10
Prêts et subventions au logement	18	22
Foyers de soins/Établissements résidentiels	13	19
Plaintes reliées à l'emploi	9	4
Commission d'appel	7	3
Appareils ménagers/meubles	2	6
Autres(comprend hors-compétence et questions)	83	15
Total	**376**	**398**

COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL

	2006/2007	2005/2006
Indemnisation		
Suppression ou réduction	17	22
Montant ou calcul	8	7
Prestations d'invalidité de longue durée	1	-
Total Partiel	26	29
Tribunal d'appel	10	6
Prestations - Retards	1	-
Demande refusée	15	22
Administration	7	5
Paiement de services médicaux	2	3
Admissibilité	2	3
Évaluation des compétences	2	1
Santé et sécurité	-	2
Plaintes portant sur le personnel	4	12
Demande pour formation	1	-
Réadaptation médicale	4	6
Incapacité partielle permanente	2	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	34	6
Total	**110**	**98**

ÉDUCATION

	2006/2007	2005/2006
Administration	1	3
Transports	1	6
Enfants à besoins spéciaux	4	12
Prêts étudiants	2	16
Plaintes reliées à l'emploi	3	4
Éducation à la maison	-	1
Processus d'appel	1	1
Accès aux dossiers scolaires	1	1
Suspensions	3	6
Plaintes portant sur le personnel	2	5
Autres(comprend hors-compétence et questions)	14	9
Total	**32**	**64**

SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

	2006/2007	2005/2006
Plaintes reliées à l'emploi	1	-
Plaintes relatives aux services	1	4
Débranchement	11	24
Calendrier des paiements	3	3
Facturation et calculs	18	9
Dépôts de garantie	6	2
Administration	1	-
Demandes en dommages-intérêts	4	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	16	8
Total	**61**	**52**

SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE

	2006/2007	2005/2006
Santé mentale	10	4
Plaintes reliées à l'emploi	2	3
Administration	1	2
Plaintes portant sur le personnel	-	1
Assurance-maladie	5	16
Permis et licences	1	1
Services d'auxiliaire familiale	-	1
Ambulance	1	1
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	1	-
Santé publique	5	3
Services - traitement des dépendances	2	2
Statistiques de l'état civil	2	4
Autres(comprend hors-compétence et questions)	10	2
Total	**40**	**40**

TRANSPORTS

	2006/2007	2005/2006
Entretien des chemins et des ponts	2	12
Plaintes reliées à l'emploi	14	10
Demandes en dommages-intérêts	6	2
Accès et droit de passage	1	2
Problèmes de propriété	7	2
Administration	1	1
Procédures d'expropriation	1	3
Plaintes portant sur le personnel	3	1
Panneaux routiers	-	1
Autres(comprend hors-compétence et questions)	12	2
Total	**47**	**36**

SÉCURITÉ PUBLIQUE

	2006/2007	2005/2006
Permis et licences	16	16
Administration	1	-
Classification ou transfert	1	-
Plaintes portant sur le personnel	3	1
Services des coroners	1	2
Mesures d'urgence	1	4
Plaintes reliées à l'emploi	-	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	14	16
Total	**37**	**41**

JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL

	2006/2007	2005/2006
Administration	4	1
Plaintes portant sur le personnel	4	4
Plaintes reliées à l'emploi	-	3
Pensions alimentaires et ordonnances	5	8
Assurances	2	1
Autres(comprend hors-compétence et questions)	29	12
Total	**44**	**29**

MUNICIPALITÉS

	2006/2007	2005/2006
Administration	5	1
Plaintes reliées à l'emploi	6	5
Expropriation	1	1
Districts de services locaux	1	-
Arrêtés municipaux	12	9
Propriétés	7	2
Droit à l'information	1	4
Routes-rues	2	3
Services	11	1
Eau et égouts	10	5
Autres(comprend hors-compétence et questions)	16	1
Total	**72**	**32**

ENVIRONNEMENT ET GOUVERNEMENTS LOCAUX

	2006/2007	2005/2006
Administration	-	5
Inspections	1	1
Districts de services locaux	4	1
Permis et licences	-	4
Plaintes portant sur le personnel	1	1
Plaintes reliées à l'emploi	-	1
Pollution	8	6
Litige au sujet des biens	3	7
Lieux inesthétiques	1	-
Eau et égouts	2	1
Autres(comprend hors-compétence et questions)	12	4
Total	**32**	**31**

RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ

	2006/2007	2005/2006
Administration	2	3
Plaintes portant sur le personnel	4	5
Plaintes reliées à l'emploi	4	10
Harcèlement (emploi)	1	1
Relations de travail	5	-
Services de santé mentale	2	1
Services de protection	1	-
Traitements	4	7
Services extra-mural	2	3
Autres(comprend hors-compétence et questions)	17	16
Total	**42**	**46**

SERVICES NOUVEAU-BRUNWICK

	2006/2007	2005/2006
Administration	1	7
Plaintes portant sur le personnel	2	3
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Permis et licences	10	4
Évaluation foncière	13	9
Évaluation foncière – procédures d'appel	2	1
Bureau d'évaluation – procédures	2	1
Autres(comprend hors-compétence et questions)	9	4
Total	**40**	**30**

ÉDUCATION POSTSECONDAIRE ET FORMATION

	2006/2007	2005/2006
Collèges communautaires-procédures d'admission	-	1
Collèges communautaires-programmes	-	1
Collèges communautaires-autres	4	3
Collèges communautaires-évaluation	3	-
Plaintes reliées à l'emploi	14	7
Programmes d'emploi	-	2
Subventions-prêts	6	2
Plaintes portant sur le personnel	3	1
Prêts étudiants	5	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	7	14
Total	**42**	**31**

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU N.-B.

	2006/2007	2005/2006
Administration	1	-
Plaintes portant sur le personnel	1	-
Procédures d'enquête	3	6
Délai	3	4
Autres(comprend hors-compétence et questions)	4	4
Total	**12**	**14**

BUREAU DES RESSOURCES HUMAINES

	2006/2007	2005/2006
Avantages sociaux-Invalidité à long terme	1	2
Avantages sociaux-Assurance collective	1	-
Égalité d'accès à l'emploi	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	2	-
Classification d'emploi	-	2
Relations de travail	2	2
Pensions	4	4
Politique de recrutement	1	1
Plaintes portant sur le personnel	2	-
Politique d'indemnisation	-	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	2	1
Total	**15**	**15**

ÉNERGIE

	2006/2007	2005/2006
Calendrier des paiements	1	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	12	-
Total	**13**	**-**

FINANCES

	2006/2007	2005/2006
Administration	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	2	2
Impôt Foncier	2	2
Taxe de vente	1	1
Programmes de remboursement	3	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	3	5
Total	**11**	**11**

RESSOURCES NATURELLES

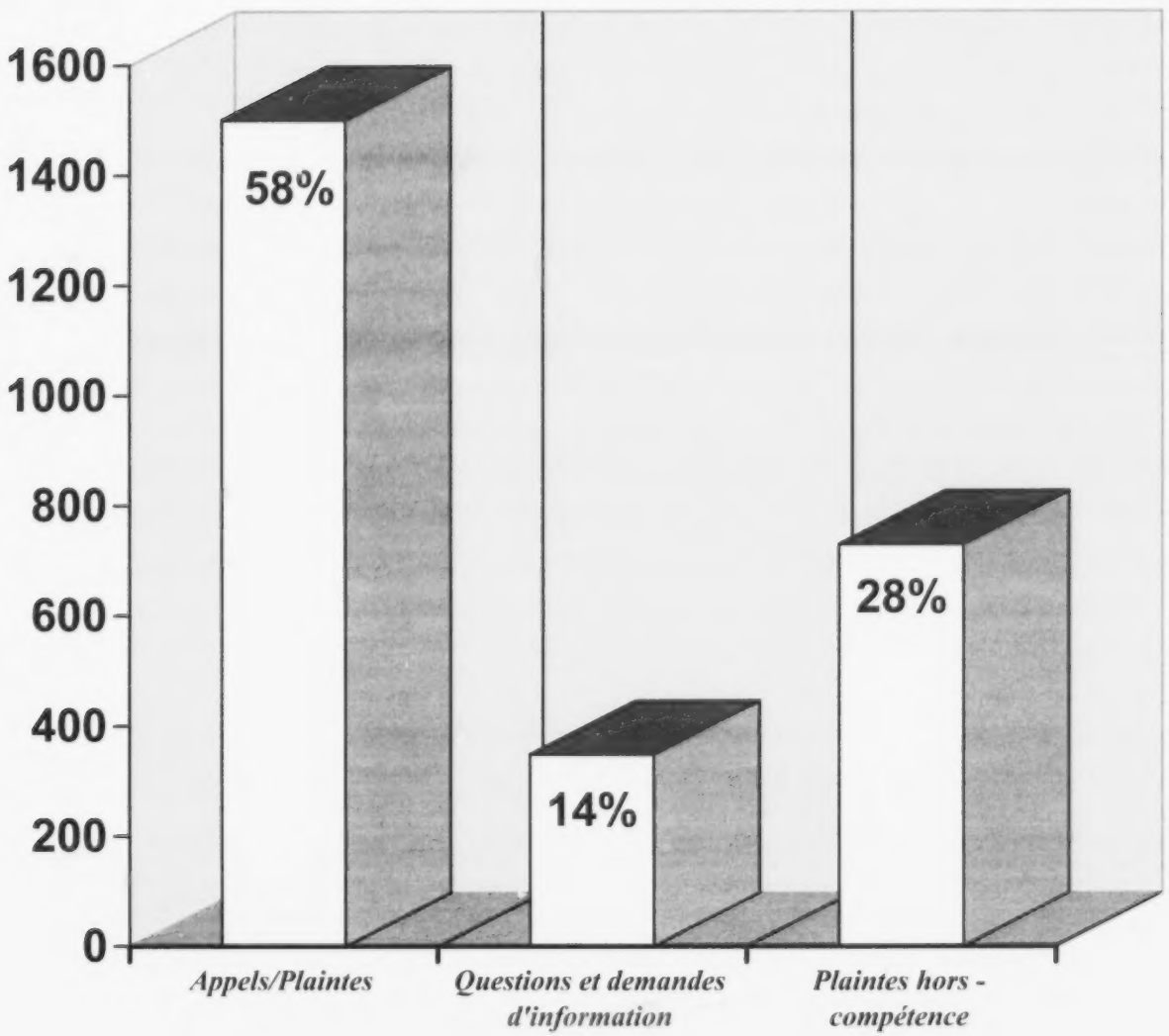
	2006/2007	2005/2006
Accès à la propriété	1	1
Plaintes portant sur le personnel	1	2
Terres de la Couronne - Bail	3	1
Plaintes reliées à l'emploi	2	6
Application de la loi	-	1
Protection des forêts	-	1
Permis et licences	2	3
Propriétaire de terrain	4	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	3	6
Total	**16**	**21**

DISTRICTS SCOLAIRES

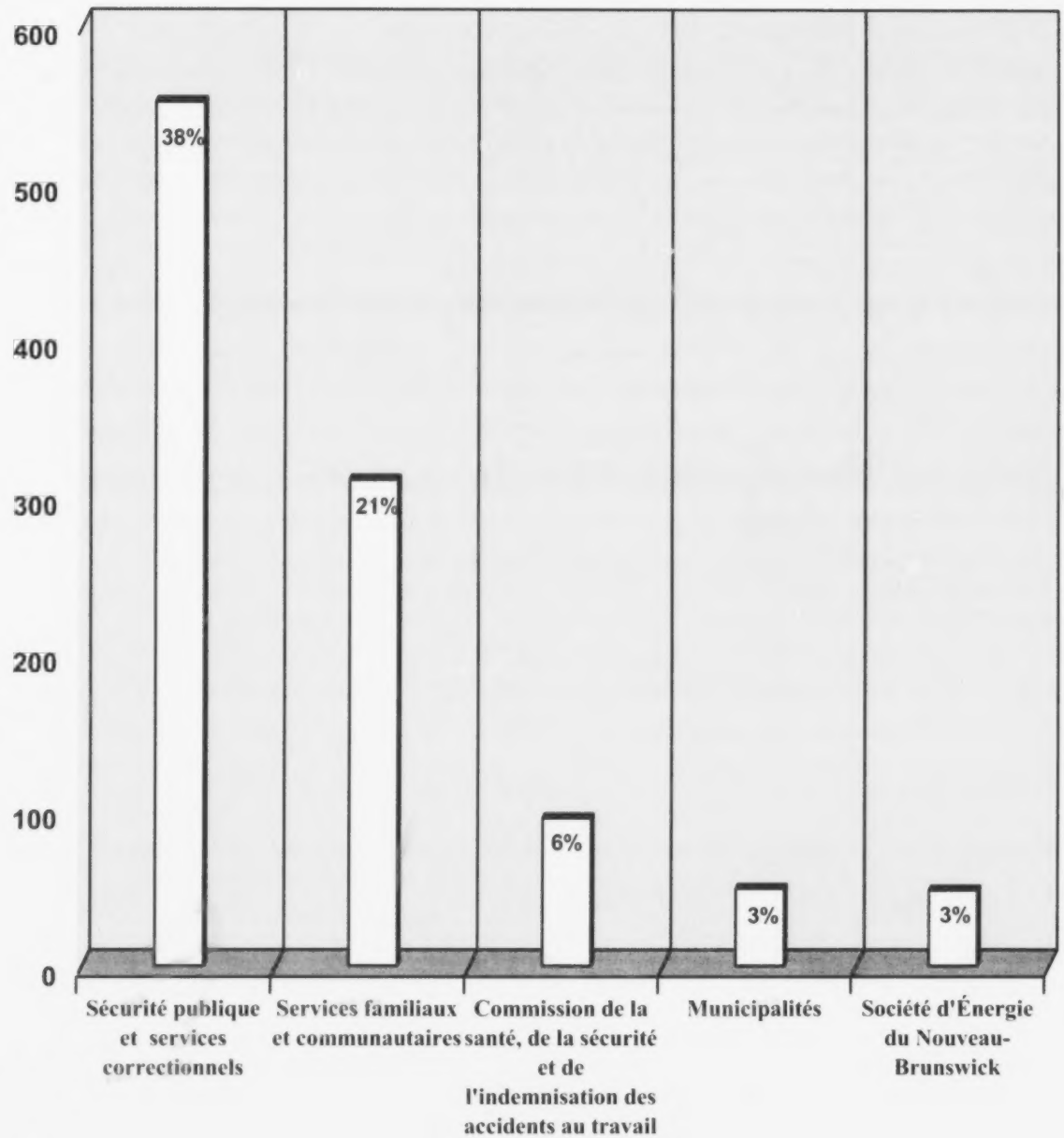
	2006/2007	2005/2006
Accès au terrain de terrain de l'école	1	-
Administration	5	-
Processus d'appel	2	1
Enfants à besoins spéciaux	7	2
Administration-Fermeture d'écoles	1	-
Plaintes portant sur le personnel	4	1
Plaintes reliées à l'emploi	5	-
Programme d'immersion en français	1	-
Suspensions	4	2
Transports	3	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	14	3
Total	**47**	**11**

TABLEAUX

PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2006/2007



CINQ PRINCIPALES ORIGINES DE PLAINTES



RÉSULTAT DES PLAINTES